

351.72
HAM
p e1

PRODUKTIVITAS PEMUNGUTAN RETRIBUSI IJIN GANGGUAN DI KABUPATEN JEPARA

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-2

**Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi
Konsentrasi : Magister Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

JHENDIK HANDOKO
D4E000108

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
2002**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PRODUKTIVITAS PEMUNGUTAN RETRIBUSI IJIN GANGGUAN DI KABUPATEN JEPARA

dipersiapkan dan disusun oleh

JHENDIK HANDOKO
D4E000108

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 21 Maret 2002

Susunan Tim Penguji


Drs. YUSMILARSO, MA

Pembimbing I


Dra. TRI KADARWATI, SU

Pembimbing II

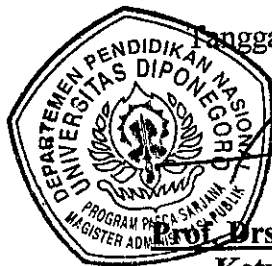
Anggota Tim Penguji lain :


Prof. Drs. HARJOJO


Dra. M. SURYANINGSIH, MS

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister

Tanggal... **21 MAR 2002**




Prof. Drs. Y. WARELLA, MPA, Ph.D
Ketua Program Studi M A P

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, April 2002



JHENDIK HANDOKO

ABSTRACT

This research is aimed at finding the relation between Motivation, Communication Climate and Attitudes of government officials in charge of service on business location permission, individually or collectively with Productivity of revenues from retribution on disturbance permission in Jepara Regency. The sampling technique employed is random start with interval of four. The hypotheses were tested with product moment correlation technique and multiple correlation. Determinant coefficient was used to find the magnitude of correlation between the variables. The analysis result showed that there is a significant correlation with 1% significance level between each of the independent variables with dependent variable, individually and collectively. The correlation between motivation variable and productivity is 21.50% , between communication climate and productivity is 16.05% and between attitude variable and productivity is 11.20%. Meanwhile the correlation between motivation, communication climate and attitude collectively with productivity is 21.84%.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara motivasi, iklim komunikasi dan sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara. Pengambilan sampel dengan cara random start dengan interval 4, yang dimulai dengan memilih 1 (satu) nomor elemen dari daftar sampel dengan cara direndi. Pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik korelasi product moment dan korelasi ganda. Kemudian untuk mengetahui besarnya hubungan antar variabel digunakan koefisien determinasi. Hasil analisis membuktikan ada hubungan yang signifikan pada taraf signifikansi 1 % antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Adapun besarnya hubungan antar motivasi dengan produktivitas adalah 21.50 % , antara iklim komunikasi dengan produktivitas sebesar 16.05 % dan antar sikap dengan produktivitas sebesar 11.20 % . Besar hubungan antara motivasi, iklim komunikasi dan sikap secara bersama-sama dengan produktivitas adalah 21.84 %.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena hanya berkat rahmat dan karuniaNya penulisan tesis yang berjudul “Produktivitas Pemungutan Retribusi Ijin Gangguan di Kabupaten Jepara” dapat diselesaikan. Tesis ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh derajat sarjana strata 2 pada Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Yusmilarso, MA selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
2. Ibu Dra. Tri Kadarwati, SU selaku dosen pembimbing II yang juga telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
3. Bapak Bupati Jepara yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk belajar pada Program Magister Administrasi Publik Unuversitas Diponegoro.
4. Seluruh karyawan Kecamatan Keling Kabupaten Jepara yang telah memberikan dorongan dan supportnya kepada penulis selama penulis mengikuti pendidikan pada Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro.

5. Seluruh pimpinan dan staf pengajar serta sekretariat Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro atas bantuannya kepada penulis dalam mendukung kelancaran proses pelaksanaan penulisan tesis.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis baik dalam penelitian maupun penulisan tesis ini.

Akhirnya semoga tesis ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi pemerintah Kabupaten Jepara (daerah dimana penulis mengabdikan sebagai pegawai negeri sipil) maupun bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Semarang, April 2002

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	8
1. Identifikasi masalah	8
1.1. Produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan	8
1.2. Motivasi	10
1.3. Iklim komunikasi	10
1.4. Sikap	11
2. Perumusan masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	13
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
1. Teori yang mendasari penelitian	14
2. Konsep-konsep penelitian	29
2.1. Produktivitas	29
2.2. Motivasi	35
2.3. Iklim komunikasi	47
2.4. Sikap	52
B. Hipotesis	58

BAB III : METODE PENELITIAN	59
A. Rancangan Penelitian	59
B. Ruang Lingkup	59
C. Lokasi Penelitian	60
D. Variabel Penelitian	60
1. Klasifikasi Variabel	60
2. Definisi Konseptual	61
3. Definisi Operasional	62
E. Jenis dan Sumber Data	65
F. Instrumen Penelitian	66
G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	67
H. Teknik Pengumpulan Data	69
I. Teknik Analisis Data	69
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
HASIL PENELITIAN	72
A. Hasil Penelitian	72
1. Struktur Organisasi	72
2. Identitas Responden	77
3. Produktivitas	79
4. Motivasi	89
5. Iklim Komunikasi	105
6. Sikap	117
B. Analisis Hasil Penelitian	131
1. Korelasi Antar Variabel	132
2. Korelasi Ganda	141
2.1. Korelasi Parsial Jenjang Pertama	142
2.2. Korelasi Parsial Jenjang Kedua	146
C. Diskusi	150
 BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	157
A. Simpulan	157
B. Saran	160

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Skema teori-teori yang mendasari penelitian	28
Gambar 2	Jenjang kebutuhan Maslow	42
Gambar 3	Diagram Model Harapan	44
Gambar 4	Pertumbuhan sikap	52
Gambar 5	Tiga komponen sikap	55
Gambar 6	Bagan indikator variabel penelitian	57
Gambar 7	Hipotesis model geometris	58

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
IV.1	Distribusi persentase umur	77
IV.2	Distribusi persentase tingkat pendidikan	78
IV.3	Distribusi persentase hasil pemungutan retribusi setiap bulan	79
IV.4	Distribusi persentase jumlah setoran setiap bulan	80
IV.5	Distribusi persentase jumlah kejadian kegagalan pemungutan retribusi ijin gangguan	82
IV.6	Distribusi persentase kesulitan karena lokasi pemungutan retribusi	83
IV.7	Distribusi persentase tanggapan penggunaan uang retribusi untuk kebutuhan sendiri	84
IV.8	Distribusi persentase penggunaan retribusi untuk keperluan sendiri	85
IV.9	Distribusi persentase penggunaan retribusi untuk keperluan dinas	86
IV.10	Distribusi Persentase Produktivitas	88
IV.11	Distribusi persentase pemenuhan kebutuhan sebagai pendorong untuk bekerja lebih baik	90
IV.12	Distribusi persentase tersedianya kelengkapan tugas sebagai pendorong untuk bekerja lebih baik	91

IV.13	Distribusi persentase jaminan keselamatan kerja sebagai pendorong untuk bekerja dengan baik	92
IV.14	Distribusi persentase tingkat penghargaan kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha	94
IV.15	Distribusi persentase manfaat dari kursus / latihan	95
IV.16	Distribusi persentase manfaat kursus/latihan terhadap pekerjaan	96
IV.17	Distribusi persentase perasaan terhadap perbedaan beban tugas	97
IV.18	Distribusi persentase frekuensi pemberian penghargaan	99
IV.19	Distribusi persentase keinginan menyetorkan retribusi melebihi target	100
IV.20	Distribusi persentase keinginan untuk lebih berhasil dari teman sekerja	101
IV.21	Distribusi persentase keinginan menjadi teladan	102
IV.22	Distribusi persentase tanggapan terhadap jaminan keamanan kerja	103
IV.23	Distribusi Persentase Motivasi	104
IV.24	Distribusi persentase perhatian atasan terhadap prestasi kerja	106
IV.25	Distribusi persentase perasaan diperlukan atasan	107
IV.26	Distribusi persentase dorongan / dukungan dari atasan	108
IV.27	Distribusi persentase kesulitan yang dialami	109

IV.28	Distribusi persentase pemberian alternatif pemecahan masalah oleh atasan	110
IV.29	Distribusi persentase teguran apabila aktivitas menurun	111
IV.30	Distribusi persentase kebebasan mengemukakan pendapat	112
IV.31	Distribusi persentase penghargaan terhadap pendapat yang dikemukakan	113
IV.32	Distribusi persentase tanggapan terhadap usul yang diberikan	114
IV.33	Distribusi persentase pemberian kesempatan untuk memberikan usul/pendapat	115
IV.34	Distribusi Persentase Iklim komunikasi	117
IV.35	Distribusi persentase perasaan terhadap pekerjaan	118
IV.36	Distribusi persentase kepuasan dalam mengatasi masalah	119
IV.37	Distribusi persentase kepuasan terhadap beban tugas	120
IV.38	Distribusi persentase kepuasan terhadap lingkungan kerja	121
IV.39	Distribusi persentase ketepatan waktu dalam masuk kerja	122
IV.40	Distribusi persentase disiplin dalam berpakaian seragam	123
IV.41	Distribusi persentase disiplin melaksanakan tugas sesuai perintah	124
IV.42	Distribusi persentase kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku	124

IV.43	Distribusi persentase kepatuhan terhadap rencana target penerimaan	125
IV.44	Distribusi persentase ketepatan waktu setor	126
IV.45	Distribusi persentase pemahaman terhadap peraturan yang berlaku	127
IV.46	Distribusi persentase pemahaman terhadap larangan dalam pelaksanaan tugas	128
IV.47	Distribusi persentase kesengajaan melakukan Penyimpangan	129
IV.48	Distribusi Persentase Sikap	130

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Bagan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Bapedalda Kab. Jepara
Lampiran 2	Bagan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan
Lampiran 3	Tabel Kategorisasi Penilaian Tabel kategorisasi penilaian Variabel Produktivitas
Lampiran 4	Tabel Kategorisasi Penilaian Variabel Motivasi
Lampiran 5	Tabel Kategorisasi Penilaian Variabel Iklim Komunikasi
Lampiran 6	Tabel Kategorisasi Penilaian Variabel Sikap
Lampiran 7	Tabel Kerja Persiapan Korelasi Product Moment
Lampiran 8	Daftar Pertanyaan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Dalam rangka pelaksanaan pembangunan dan semakin pemeratakan pembangunan ke seluruh wilayah Indonesia, dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah telah ditetapkan pelaksanaan otonomi di daerah Kabupaten / Kota. Dengan otonomi daerah tersebut, diharapkan dapat ditingkatkan pelaksanaan pembangunan di Daerah. Untuk melaksanakan peningkatan pembangunan daerah, diperlukan peningkatan prakarsa dan partisipasi masyarakat di Daerah. Disamping itu dengan memperhatikan kemampuan daerah, perlu ditingkatkan pendapatan daerah, baik dengan pemungutan yang lebih intensif, wajar dan tertib terhadap sumber-sumber keuangan baru yang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Implikasi dari penetapan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, mengandung banyak perubahan mendasar dalam pelaksanaan otonomi daerah, karena target pembuatan Undang-Undang tersebut adalah (1) memberi otonomi yang luas kepada daerah, dalam arti keleluasaan dalam mengurus rumah tangga daerah diluar 5 (lima) ketentuan (politik luar negeri, pertahanan dan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, dan agama);

(2) memberi kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangan yang memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerahnya, dalam arti bahwa Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi bagian sumber keuangan terbesar yang didukung oleh kebijakan perimbangan keuangan Pusat dan Daerah.

Salah satu ciri utama suatu daerah otonom mampu menyelenggarakan otonomi daerahnya, terletak pada kemampuan pengelolaan keuangan daerahnya, artinya pertama bahwa daerah otonom harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangannya sendiri yang cukup memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerahnya, dan kedua bahwa ketergantungan pada bantuan Pusat harus seminimal mungkin, dalam arti bahwa pendapatan asli daerah (PAD) akan menjadi sumber keuangan terbesar, yang didukung oleh kebijakan perimbangan keuangan pusat dan daerah.

Komposisi pendapatan daerah meliputi :

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD), terdiri dari:
 - a. Hasil Pajak Daerah
 - b. Hasil Retribusi Daerah
 - c. Hasil Perusahaan Milik Daerah dan Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan
 - d. Lain-lain pendapatan asli daerah yang sah
2. Dana Perimbangan terdiri dari:
 - a. Hasil Pajak Bumi dan Bangunan
 - b. Hasil Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

- c. Penerimaan dari Sumber Daya Alam (SDA)
 - d. Dana Alokasi Umum
 - e. Dana Alokasi Khusus
- 3. Pinjaman Daerah
 - 4. Lain-lain penerimaan yang sah.

Sumber-sumber pendapatan tersebut diatas menjadi harapan yang besar pada daerah, sebagai modal untuk penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Perkembangan penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Jepara pada kurun waktu 6 (enam) tahun terakhir, mulai tahun 1996/1997 sampai dengan tahun 2001 adalah sebagai berikut:

- 1. Tahun 1996/1997 : Rp. 4.750.000.000,-
- 2. Tahun 1997/1998 : Rp. 8.953.480.000,-
- 3. Tahun 1998/1999 : Rp. 13.323.249.000,-
- 4. Tahun 1999/2000 : Rp. 11.813.469.900,-
- 5. Tahun 2000 : Rp. 13.477.160.000,-
- 6. Tahun 2001 : Rp. 13.787.165.000,-

(Sumber Dipenda Kabupaten Jepara)

Saat ini Kabupaten Jepara telah melaksanakan otonomi daerah. Dan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah tersebut, Kabupaten Jepara juga dihadapkan pada permasalahan pendanaan. Salah satu sumber pendapatan daerah yang masuk dalam komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah retribusi. Dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah Dan

Retribusi Daerah, yang secara teknis dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 1997 tentang Retribusi Daerah, maka bagi Kabupaten Jepara pendapatan daerah khususnya yang bersumber dari retribusi daerah diharapkan dapat menjadi sumber pembiayaan yang handal dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Terdapat beberapa macam retribusi daerah di Kabupaten Jepara, dan salah satunya adalah retribusi ijin gangguan. Dasar pengenaan retribusi ijin gangguan ini adalah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 8 Tahun 1999. Retribusi ijin gangguan tersebut mulai tahun 1996 telah dapat menyumbangkan kepada Pendapatan Asli Daerah dengan perincian sebagai berikut:

- Tahun 1996/1997 sebesar Rp. 401.628.500,- atau 160,65 % dari target sebesar Rp. 250.000.000,-.
- Tahun 1997/1998 sebesar Rp. 143.505.000,- atau 52,18 % dari target sebesar Rp. 275.000.000,-.
- Tahun 1998/1999 sebesar Rp. 593.175.750,- atau 204,54 % dari target sebesar Rp. 290.000.000,-.
- Tahun 1999/2000 sebesar Rp. 335.965.875,- atau 95,99 % dari target sebesar Rp. 350.000.000,-.
- Tahun 2000 sebesar Rp. 284.559.300,- atau 79,04 % dari target sebesar Rp.360.000.000,-.
- Tahun 2001 sebesar Rp. 299.036.780,- atau 79,17 % dari target sebesar Rp.375.000.000,-.

(Sumber Bapedalda Kabupaten Jepara)

Melihat realisasi penerimaan retribusi ijin gangguan selama 6 (enam) tahun diatas, dapat dikatakan bahwa retribusi ijin ganggguan ini merupakan penerimaan dari sektor retribusi daerah yang masih potensial untuk dikembangkan. Pada tahun 1996/1997 dan 1998/1999 telah dapat melampaui target retribusi ijin gangguan yang ditetapkan. Hal ini karena pada tahun-tahun tersebut terjadi “boom meubel” di Kabupaten Jepara. Sehingga pemerintah secara intensif melakukan operasi terhadap pengusaha-pengusaha yang belum memiliki ijin tempat usaha. Disamping hal tersebut, pada tahun-tahun itu banyak bermunculan pengusaha-pengusaha baru yang umumnya adalah pengusaha perseorangan yang memanfaatkan pasar meubel yang sedang naik daun. Dilain pihak target retribusi ijin gangguan yang ditetapkan belum mengantisipasi hal tersebut sehingga dapat dikatakan target yang ditetapkan adalah “*under estimate*” sehingga realisasi penerimaan retribusi ijin gangguan jauh melampaui target yang ditetapkan. Namun pada tahun-tahun berikutnya realisasi penerimaan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara semakin menurun. Hal ini dikarenakan banyak pengusaha, khususnya perusahaan perseorangan, yang tidak mengurus ijin tempat usaha, lebih-lebih dengan dimulainya era reformasi dimana masyarakat menjadi terbiasa untuk tidak taat hukum. Hal ini secara bertahap harus dibenahi, sehingga para petugas pelayanan ijin tempat usaha tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya.

Retribusi ijin gangguan adalah merupakan pungutan yang dibebankan kepada orang pribadi atau badan atas pemberian ijin tempat usaha di lokasi tertentu yang menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan, tidak termasuk tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.

Keberhasilan pemungutan retribusi ijin gangguan tersebut sangat tergantung pada banyak sedikitnya masyarakat yang mengajukan ijin tempat usaha. Permasalahannya adalah, dari keseluruhan pengusaha yang ada di Kabupaten Jepara, sesuai data registrasi di masing-masing Kecamatan, rata-rata baru sekitar 40% yang sudah punya ijin tempat usaha. Dan banyak sedikitnya masyarakat yang mengajukan ijin tempat usaha tersebut sangat dipengaruhi oleh perilaku para petugas pelayanan ijin tempat usaha, baik dari Kantor Bapedalda maupun dari Staf Kecamatan dimana lokasi ijin tempat usaha itu diajukan. Retribusi ijin gangguan adalah merupakan salah satu sumber pendapatan yang termasuk dalam sumber pendapatan dari retribusi daerah. Dan retribusi ijin gangguan ini cukup berperan dalam pembangunan daerah, yaitu cukup dapat menyumbangkan untuk menambah pendapatan asli daerah (PAD).

Dalam kenyataannya di Kabupaten Jepara sangat banyak pengusaha, baik pengusaha meubel, perdagangan, penggergajian kayu dan lain-lain, baik yang berbadan hukum maupun perseorangan, dan mereka itu adalah merupakan subyek retribusi ijin gangguan dan banyak diantara mereka belum memiliki ijin tempat usaha. Dari 8.294 pengusaha yang ada di Kabupaten Jepara, baru 3.504 pengusaha (42,25%) yang mempunyai ijin tempat usaha dan yang masih berlaku. Sehingga masih sekitar 57,75% pengusaha di Kabupaten Jepara yang belum mempunyai ijin tempat usaha, dan ini merupakan masalah yang perlu mendapat perhatian Pemerintah Kabupaten Jepara. Dengan demikian apabila diteliti lebih lanjut, masih cukup potensial retribusi ijin gangguan yang masih dapat dihimpun untuk menambah pendapatan asli daerah (PAD).

Pelaksanaan pemungutan yang dilakukan oleh petugas pelayanan ijin tempat usaha, dalam pelaksanaannya telah mengerahkan semua potensi baik sarana prasarana maupun sumber daya manusia yang ada. Kelengkapan sarana prasarana yang dimiliki petugas pelayanan ijin tempat usaha di tiap Kecamatan umumnya sangat terbatas. Kurangnya sarana transportasi yang merupakan sarana utama untuk melakukan kegiatan pemungutan pada para pengusaha merupakan kendala yang dihadapi petugas.

Kondisi petugas pelayanan ijin tempat usaha yang dimiliki tiap Kecamatan umumnya mempunyai pendidikan yang relatif rendah, dan ini menyebabkan kemampuan didalam mengkomunikasikan atau menjelaskan kepada wajib retribusi menjadi tidak dapat diterima dengan jelas. Pendapatan atau penghasilan petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kecamatan umumnya hanya menggantungkan pada gaji yang diterima tiap bulan yang kebanyakan tidak diterima dengan utuh karena telah dipotong angsuran hutang. Kenyataan ini menyebabkan belum terjaminnya atau belum dapat ditutupnya keperluan yang dibutuhkan oleh keluarganya, sehingga ada upaya menutupi kebutuhannya dengan melakukan kegiatan lain di luar tugasnya. Kegiatan yang dilakukannya ini bermacam-macam, antara lain melakukan usaha meubel, membuka warung, usaha makelaran dan lain-lain. Hal ini tentunya akan berakibat pada kurangnya memperhatikan tugas pelayanan ijin tempat usaha, sehingga pelayanan kepada wajib retribusi menjadi kurang optimal. Dilain pihak kesadaran para pengusaha atau wajib retribusi juga masih kurang, yaitu dengan memperlihatkan sikap tidak mau mengurus ijin tempat usaha dan ada kecenderungan untuk menghindar apabila ada petugas yang datang. Kondisi tersebut berakibat pada

kurang berhasilnya pemungutan retribusi ijin gangguan yang akhirnya akan mengurangi kontribusi retribusi ijin gangguan pada pendapatan asli daerah.

Kurang berhasilnya pemungutan retribusi ijin gangguan menunjukkan adanya banyak faktor yang mempengaruhi, baik dari kesadaran wajib retribusi maupun dari petugas pelayanan ijin tempat usaha. Mengingat cakupan yang sangat luas, dalam penelitian ini karena keterbatasan yang ada pada penulis, maka penulis hanya melihat pada petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan segala keterbatasannya untuk melaksanakan tugas melayani masyarakat, dalam hal ini pengusaha, untuk melayani pemberian ijin tempat usaha. Dan penulis hanya melihat pada unsur motivasi, iklim komunikasi dan sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha yang diduga mempengaruhi produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan, dan diharapkan dengan diperbaikinya kondisi petugas pelayanan ijin tempat usaha, diharapkan dapat mempengaruhi sikap dari wajib retribusi atau pengusaha itu sendiri.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.

1. Identifikasi Masalah.

1.1. Produktivitas Pemungutan Retribusi Ijin Gangguan.

Pelaksanaan pemungutan retribusi ijin gangguan mengalami banyak sekali kendala yang dihadapi, baik dari sisi petugas pelayanan ijin tempat usaha maupun pada wajib retribusi, dimana dihadapkan pada keterbatasan-keterbatasan sebagai berikut:

- a. Terbatasnya sarana prasarana operasional.
- b. Sifat dan sikap heterogen dari wajib retribusi yang dihadapi.
- c. Luasnya lingkungan kerja yang dikerjakan.
- d. Lokasi wajib retribusi yang menyebar.
- e. Kurang sadarnya wajib retribusi untuk mengurus ijin tempat usaha.
- f. Pengajuan ijin tempat usaha yang tidak segera diproses.

Keterbatasan-keterbatasan tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara. Untuk mencapai sasaran atau tujuan yang dikehendaki tentunya sumber daya manusia yang ada perlu diperhatikan. Sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah petugas pelayanan ijin tempat usaha harus lebih ditingkatkan kemampuan dan kemauannya serta ditumbuhkan sikap dan iklim komunikasi yang positif, sehingga mampu memberikan penjelasan kepada wajib retribusi, sehingga wajib retribusi mau untuk mengurus ijin tempat usaha yang berarti membayar retribusi ijin gangguan. Disamping itu para petugas pelayanan ijin tempat usaha juga perlu dimotivasi sehingga mau untuk aktif mendatangi wajib retribusi untuk mengurus ijin tempat usaha dan membayar retribusi ijin gangguan. Dari kondisi diatas, penulis menduga faktor-faktor seperti motivasi, iklim komunikasi dan sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha akan berpengaruh terhadap produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara.

1.2. Motivasi.

Motivasi petugas pelayanan ijin tempat usaha secara umum rendah karena alasan sebagai berikut :

- a. Gaji yang diterima hanya mengandalkan gaji tiap bulan yang biasanya sudah dipotong angsuran hutang.
- b. Kurangnya pemerataan pelaksanaan tugas.
- c. Kurangnya pemberian penghargaan atas keberhasilan tugas.
- d. Kurang adilnya didalam pembagian hasil upah pungut.

Kenyataan ini menimbulkan adanya kurang motivasi untuk bekerja secara optimal, karena mereka selalu berkeinginan untuk memenuhi kebutuhannya dengan cara melakukan kegiatan diluar tugasnya pada jam kerja, misalnya sebagai makelar, usaha warung, dan kegiatan-kegiatan lainnya yang dirasa cepat menambah pendapatannya.

1.3. Iklim Komunikasi.

Iklim komunikasi yang dialami petugas pelayanan ijin tempat usaha kurang bagus karena:

- a. Kurangnya dukungan atasan
- b. Kurang diikutsertakannya dalam pengambilan keputusan
- c. Kurang jelasnya tujuan organisasi bagi para petugas
- d. Kurangnya kepercayaan atasan

1.4. Sikap

Sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha kurang mendukung pelaksanaan tugas karena:

- a. Sikap yang seringkali tidak menjalankan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh.
- b. Sikap tidak peduli atas pekerjaannya.
- c. Sikap tidak adanya kerja sama yang baik antara sesama petugas ataupun terhadap pimpinan.

2. Perumusan Masalah

Mengingat cukup pentingnya retribusi ijin gangguan untuk menambah pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Jepara, maka perlu diperhatikan masalah motivasi, iklim komunikasi dan sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha, baik dari Bapedalda maupun dari Kecamatan.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam identifikasi masalah diatas, maka perumusan masalahnya adalah :

1. Adakah hubungan antara motivasi petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan ?
2. Adakah hubungan antara iklim komunikasi petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan ?
3. Adakah hubungan antara sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan ?

4. Adakah hubungan antara motivasi, iklim komunikasi dan sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha secara bersama-sama dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan ?

C. Tujuan Penelitian.

C.1. Tujuan Praktis:

1. Memperluas wawasan pengetahuan penulis yang berkaitan dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wawasan untuk upaya meningkatkan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan.

C.2. Tujuan Teoritis:

1. Untuk mengetahui hubungan motivasi petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan.
2. Untuk mengetahui hubungan iklim komunikasi petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan.
3. Untuk mengetahui hubungan sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan.
4. Untuk mengetahui hubungan motivasi, iklim komunikasi, dan sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan.

D. Kegunaan Penelitian.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai berikut :

1. Bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan dalam menentukan kebijakan masalah ijin tempat usaha dimasa mendatang.
2. Informasi yang dapat memberikan sedikit gambaran bagi penelitian lain yang ada kaitannya dengan penulisan masalah ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. Teori Yang Mendasari Penelitian.

Menginjau pada teori yang mendasari penelitian tentang produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Jepara, dalam hal ini Bapedalda dan Kecamatan, maka terlebih dulu akan dikemukakan beberapa pengertian organisasi. Schein (Muhammad, 2001:23) mengatakan:

“Organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab.”

Schein mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Kochler (Muhammad, 2001:24) mengatakan:

“Organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.”

Koontz & O'Donnel (Hasibuan, 1999:25) mengatakan:

“Organisasi adalah pembinaan hubungan wewenang dan dimaksudkan untuk mencapai koordinasi yang struktural, baik secara vertikal, maupun secara horisontal diantara posisi-posisi yang telah disertai tugas-tugas khusus yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Jadi organisasi adalah

hubungan struktural yang mengikat/menyatukan perusahaan dan kerangka dasar tempat individu-individu berusaha, dikoordinasi.”

Hasibuan (1999:24) memberikan pengertian organisasi sebagai berikut:

“Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja.”

Jika kita memeriksa kehidupan kita, maka sebagian besar dari kita akan menarik kesimpulan bahwa organisasi itu meresap ke dalam masyarakat dan juga ke dalam kehidupan kita. Setiap hari kita berhubungan dengan organisasi. Dalam kenyataannya, mungkin sekali sebagian besar orang hidup dalam organisasi. Jika mereka itu tidak menghabiskan sebagian besar waktu mereka sebagai anggota organisasi (pekerjaan, sekolah, sosial, warganegara, dan sebagainya), maka mereka dipengaruhi oleh organisasi, sebagai nasabah, pasien atau pelanggan. Pengalaman kita dengan organisasi ini mungkin baik atau mungkin juga jelek. Kadang-kadang organisasi itu kelihatannya dijalankan dengan lancar, efisien dan cepat tanggap terhadap kebutuhan manusia, dan kadang-kadang juga organisasi itu sangat membingungkan dan menjengkelkan kita. Lepas dari apakah organisasi itu baik atau jelek, pada dasarnya setiap organisasi itu selalu mengejar tujuan yang dilakukan secara bersama-sama untuk memperoleh kondisi atau kemakmuran yang lebih baik.

Usaha orang untuk mencapai tingkat kemakmuran yang lebih tinggi, mendorong mereka untuk terus meneliti dan menemukan metoda-metoda

baru dalam rangka peningkatan produktivitas kerjanya. Kalau kita amati maka usaha untuk pengembangan produktivitas dilaksanakan dengan terus mengembangkan aplikasi manajemen dan aplikasi teknologi. Aplikasi teknologi telah dimulai dengan revolusi industri dimana penggunaan mesin-mesin telah mampu meningkatkan produktivitas manusia secara berlipat ganda. Otomatisasi dan penyempurnaan teknologi telah membawa banyak perubahan di semua aspek kehidupan, termasuk kehidupan manajemen. Dunia manajemen juga terus maju dengan dikenalkannya konsep-konsep baru, yang semuanya itu mempunyai sasaran pada usaha pengembangan produktivitas tenaga kerja.

Ranupandojo (1996:113) mengatakan, bahwa manajemen ilmiah yang dipelopori F.W. Taylor melalui bukunya "Shop Management", dan juga penelitiannya mengenai "Studi Gerak dan Waktu" telah membuktikan adanya usaha para ahli manajemen untuk mengetrapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan produktivitas. Dikatakan juga, bahwa pada abad XX ini Jepang yang sangat berhasil dalam pengembangan produktivitas manusia, telah menimbulkan kekaguman negara-negara dunia, sehingga semua mata tertuju ke Jepang dan mencoba mempelajari dan memahami apa sebenarnya yang telah terjadi pada manajemen Jepang.

Pengalaman Jepang yang mampu meningkatkan produktivitas tenaga kerja lebih dari 8% per tahun melalui model manajemennya, semakin membuktikan bahwa manajemen, merupakan suatu metoda yang ampuh dalam usaha meningkatkan produktivitas guna mencapai tingkat

kemakmuran yang lebih tinggi. Kenyataan ini menyebabkan para ahli terus berupaya untuk menyusun konsep-konsep manajemen baru agar usaha mencapai kemakmuran lebih cepat tercapai.

Produktivitas setiap organisasi sangat dipengaruhi oleh perilaku manusia. Manusia merupakan sumberdaya yang umum bagi semua organisasi. Kinerja organisasi tergantung dari kinerja individu, manajer harus mempunyai lebih dari sekedar pengetahuan dalam hal penentuan kinerja individu. Psikologi dan psikologi sosial memberikan kontribusi atas pengetahuan yang relevan mengenai hubungan antara sikap, persepsi, kepribadian, komunikasi, motivasi, nilai-nilai dan kinerja individu. Sikap adalah determinan perilaku, sebab sikap berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Sebuah sikap adalah perasaan positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari, dan diatur melalui pengalaman, yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, obyek-obyek dan keadaan. Motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang menimbulkan dan mengarahkan perilaku. Tingkah laku komunikasi mengarahkan pada perkembangan iklim, diantaranya iklim komunikasi dan iklim organisasi. Iklim organisasi dipengaruhi oleh bermacam-macam cara anggota organisasi bertingkah laku dan berkomunikasi. Iklim komunikasi yang penuh persaudaraan mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan anggota yang lain. Sedangkan iklim yang negatif menjadikan

anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh rasa persaudaraan.

Kerja produktif memerlukan ketrampilan kerja yang sesuai dengan isi kerja sehingga bisa menimbulkan penemuan-penemuan baru untuk memperbaiki cara kerja atau minimal mempertahankan cara kerja yang sudah baik. Dikatakan oleh Sinungan (2000:3), produktivitas atau kerja produktif dipengaruhi oleh:

1. Kemauan kerja yang tinggi.
2. Kemampuan kerja yang sesuai dengan isi kerja.
3. Lingkungan kerja yang nyaman.
4. Penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Jaminan sosial yang memadai.
6. Kondisi kerja yang manusiawi.
7. Hubungan kerja yang harmonis.

Disamping hal-hal tersebut, Sinungan (2000:78) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang menimbulkan tantangan, kreativitas dan minat.
2. Partisipasi pada keputusan yang mempengaruhi pekerjaan.
3. Kompensasi yang berkaitan dengan penampilan kerja.
4. Penyederhanaan jalur komunikasi.
5. Pengawas yang berkompeten.
6. Pengakuan terhadap pencapaian.
7. Kesempatan pengembangan diri.
8. Kesempatan dan penguasaan unit kerja.
9. Gaya organisasi yang fleksibel.

Kemauan kerja yang tinggi serta kemampuan kerja yang sesuai dengan isi kerja adalah berhubungan dengan sikap karyawan. Sikap karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan ini akan berpengaruh terhadap produktivitas. Kemudian lingkungan kerja yang nyaman tentu saja akan

berpengaruh terhadap produktivitas. Sedangkan penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum serta jaminan sosial yang memadai adalah berkaitan dengan motivasi karyawan. Karyawan akan termotivasi apabila mempunyai kepastian adanya jaminan menerima penghasilan yang memenuhi standar hidup minimum serta memperoleh jaminan sosial yang memadai. Apabila karyawan mempunyai motivasi yang tinggi dalam bekerja tentu saja produktivitas akan meningkat. Tentang kondisi kerja yang manusiawi dan hubungan kerja yang harmonis berkaitan dengan iklim komunikasi yang ada pada organisasi, dan ini tentu saja juga akan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

Unsur motivasi yang berpengaruh pada produktivitas kerja adalah motivasi berprestasi (dorongan dalam diri seseorang untuk berprestasi), motivasi terhadap mutu kerja dan mutu kehidupan hari esok yang lebih baik (dorongan dalam diri seseorang untuk selalu menjaga dan meningkatkan mutu kerjanya, serta selalu mengusahakan kehidupan hari esoknya yang lebih baik). Motivasi ini sering berada dibawah sadar sehingga perlu dibangkitkan. Banyak karyawan yang tidak mengetahui motivasi dirinya, sehingga mereka beranggapan bahwa bekerja hanyalah sekedar menjalankan perintah pimpinan. Keadaan seperti ini jelas merugikan usaha pencapaian tingkat produktivitas yang tinggi, dan wajarlah apabila produktivitas kerja menjadi rendah.

Sikap dan etika kerja seseorang juga berpengaruh besar pada produktivitas kerjanya. Banyak orang yang kurang memahami tentang etika

kerja dan bersikap acuh terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak jelas di kantor-kantor dimana mereka terlihat bergerombol dan hanya berbincang-bincang pada jam kerja. Disiplin kerja bagi para karyawan jelas berpengaruh pada produktivitas kerja. Nampak menonjol dewasa ini para karyawan kurang disiplin terhadap waktu dan peraturan kerja, sehingga hal ini menurunkan produktivitas kerja mereka. Kemampuan kerjasama dan berkomunikasi antar karyawan, juga merupakan unsur yang mampu berpengaruh pada tingkat produktivitas.

Produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional (Umar, 2000:9) mempunyai pengertian sebagai sikap mental yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Sedangkan secara umum seperti yang banyak terdapat dalam buku-buku teks tentang produktivitas, produktivitas mengandung arti sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumberdaya yang digunakan (input). Dengan kata lain bahwa produktivitas memiliki dua dimensi. Dimensi pertama adalah efektivitas yang mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimum yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Yang kedua yaitu efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

Menurut Balai Pengembangan Produktivitas Daerah (Umar, 2000:11) ada enam faktor utama yang menentukan produktivitas tenaga kerja, yaitu:

1. Sikap kerja.
2. Tingkat keterampilan.
3. Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan.
4. Manajemen produktivitas.
5. Efisiensi tenaga kerja.
6. Kewiraswastaan.

Sikap kerja dicirikan seperti kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (shift work), dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam suatu tim. Tingkat keterampilan dapat ditentukan oleh pendidikan, latihan dalam manajemen dan supervisi serta keterampilan dalam teknik pekerjaan. Hubungan antara tenaga kerja dengan pimpinan organisasi yang tercermin dalam usaha bersama antara pimpinan organisasi dan tenaga kerja dan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan untuk meningkatkan produktivitas. Manajemen produktivitas adalah manajemen yang efisien mengenai sumber dan sistem kerja untuk mencapai peningkatan produktivitas. Efisiensi tenaga kerja dicirikan sebagai perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas. Kewiraswastaan tercermin dalam pengambilan resiko, kreativitas dalam usaha, dan berada pada jalur yang benar dalam berusaha.

Sedangkan Sedarmayanti (2001:72) mengemukakan berbagai faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, yaitu:

1. Sikap mental
2. Motivasi kerja
3. Disiplin kerja
4. Etika kerja
5. Pendidikan
6. Ketrampilan
7. Manajemen
8. Hubungan Industrial Pancasila (HIP)

9. Tingkat penghasilan
10. Gizi dan kesehatan
11. Jaminan sosial
12. Lingkungan dan iklim kerja
13. Sarana produksi
14. Teknologi
15. Kesempatan berprestasi

Sikap mental, motivasi, disiplin kerja dan etika kerja yang baik dari karyawan akan meningkatkan produktivitas. Pada umumnya orang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas terutama penghayatan akan arti pentingnya produktivitas. Tingginya kesadaran akan pentingnya produktivitas dapat mendorong karyawan yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif. Tentang ketrampilan, semakin terampil karyawan, maka akan lebih mampu bekerja serta menggunakan fasilitas kerja dengan baik. Karyawan akan menjadi lebih terampil apabila mempunyai kecakapan (ability) dan pengalaman (experience) yang cukup. Mengenai manajemen berkaitan dengan sistem yang diterapkan oleh pimpinan untuk mengelola ataupun memimpin serta mengendalikan bawahan. Apabila manajemennya tepat maka akan menimbulkan semangat yang lebih tinggi sehingga dapat mendorong karyawan untuk melakukan tindakan produktif. Dengan penerapan HIP maka akan diciptakan hubungan kerja yang serasi dan dinamis sehingga menumbuhkan partisipasi aktif dalam usaha menumbuhkan produktivitas. Tingkat penghasilan yang memadai dapat menimbulkan konsentrasi kerja dan kemampuan yang dimiliki dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan

produktivitas. Lingkungan dan iklim kerja yang baik akan mendorong pegawai agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik menuju kearah peningkatan produktivitas. Kemudian karyawan yang bekerja tentu mengharapkan peningkatan karier atau pengembangan potensi pribadi yang nantinya akan bermanfaat baik bagi dirinya maupun organisasi. Apabila terbuka kesempatan untuk berprestasi, maka akan menimbulkan dorongan psikologis untuk meningkatkan dedikasi serta pemanfaatan potensi yang dimiliki untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Dijelaskan melalui “model produktivitas Sutermeister” (Ranupandojo, 1996:121), banyak faktor lingkungan kerja baik yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung pada produktivitas kerja. Model Sutermeister menjelaskan faktor-faktor utama yang memberikan pengaruh pada prestasi kerja karyawan dan produktivitas sebagai berikut:

- a. Faktor kemampuan kerja.
- b. Faktor motivasi.
- c. Kondisi sosial pekerja.
- d. Organisasi formal.
- e. Organisasi informal.
- f. Kepemimpinan.
- g. Kebutuhan individu.
- h. Kondisi fisik

Faktor kemampuan kerja dipengaruhi oleh ketrampilan dan pengetahuan karyawan. Faktor ketrampilan karyawan ditentukan oleh **sikap**, kepribadian, minat, latihan dan pengalaman. Sedangkan faktor pengetahuan ditentukan oleh pendidikan karyawan, pengalaman, latihan dan minatnya pada pekerjaan. Faktor **motivasi**, memberi pengaruh langsung pada prestasi kerja karyawan. Motivasi individu ditentukan oleh kondisi sosial dan kebutuhan individu karyawan, serta keadaan fisik karyawan. Kondisi sosial karyawan, mendapatkan pengaruh dari keadaan organisasi baik yang formal maupun yang informal, kepemimpinan dari para pemimpinnya dan organisasi pekerja di organisasi itu. Organisasi formal yang mempengaruhi kondisi sosial karyawan, dapat berasal dari kondisi struktur organisasinya, iklim kepemimpinan, efisiensi organisasi, kebijakan personalia (isi/deskripsi jabatan, penempatan, sistem seleksi), tingkat upah (ada/tidaknya insentif), evaluasi jabatan, penilaian prestasi, latihan dan **sistem komunikasi** dalam organisasi. Organisasi informal peranannya akan dipengaruhi oleh tujuan, keterikatan anggotanya, dan ukuran organisasi informal tersebut. Kepemimpinan pengaruhnya terlihat pada hubungan dengan para seniornya, perencanaan tentang ketrampilan dan pengetahuan teknis, dan juga gaya kepemimpinan yang dilaksanakan para pemimpin itu sendiri. Kebutuhan individu karyawan sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi pada umumnya (devaluasi, inflasi dan lain-lain), situasi individu karyawan, aktivitas diluar pekerjaan, persepsinya terhadap situasi, tingkat aspirasi, latar belakang budayanya dan latar belakang pengalamannya. Kondisi fisik karyawan yang

berpengaruh pada motivasi kerjanya, banyak ditentukan oleh tata letak, sistem penerangan, temperatur udara, sistem ventilasi, waktu istirahat, sistem keamanan serta musik pengantar kerja yang mungkin ada di tempat kerjanya.

Selanjutnya A. Dale Timpe (2000:107-108) mengemukakan faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah sebagai berikut:

1. Sikap
2. Motivasi
3. Lingkungan kerja psikologis :
 - a. Keahlian dan efektivitas manajemen
 - b. Tujuan organisasi dan sasaran kinerja
 - c. Struktur organisasi
 - d. Standar yang tinggi
 - e. **Komunikasi yang efektif**
 - f. Kebebasan kerja pribadi
 - g. Prosedur dan birokrasi
 - h. Suasana yang kreatif
 - i. Ekuitas pada seluruh operasi
 - j. Terhindar dari perasaan takut
 - k. Tidak ada sistem kasta
 - l. Tangga promosi wajar
 - m. Suasana terarah untuk perencanaan karier
 - n. Sistem insentif
 - o. Kebersamaan yang positif

Untuk mencapai produktivitas tinggi, setiap anggota manajemen harus diberi motivasi tinggi, positif, dan secara penuh ikut melakukan pekerjaan. Secara bersama-sama, kesamaan sikap relatif diperlukan untuk seluruh kekuatan kerja. Akan tetapi, yang harus diingat dalam hal ini bahwa secara psikologis lingkungan kerja merupakan satu faktor yang kritis, dan manajemenlah yang menentukan lingkungan kerja secara psikologis.

Memperhatikan beberapa teori produktivitas yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka penulis memberikan penjelasan bahwa yang

dimaksud dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara yang dilaksanakan oleh Bapedalda dan Kecamatan, disini adalah berkaitan dengan suatu organisasi yang didalamnya beberapa orang yang bekerja untuk melaksanakan tugas pemungutan retribusi ijin gangguan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Mengingat saat ini dari beberapa indikator yang berhubungan dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan yang dilaksanakan oleh Bapedalda dan Kecamatan menunjukkan adanya kurangnya produktivitas setiap tahun, dan keterbatasan-keterbatasan pada unsur manusia dalam hal ini petugas pelayanan ijin tempat usaha, maka penulis menentukan pilihan penelitian tentang produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan, dalam rangka upaya mendukung peningkatan penerimaan pendapatan asli daerah.

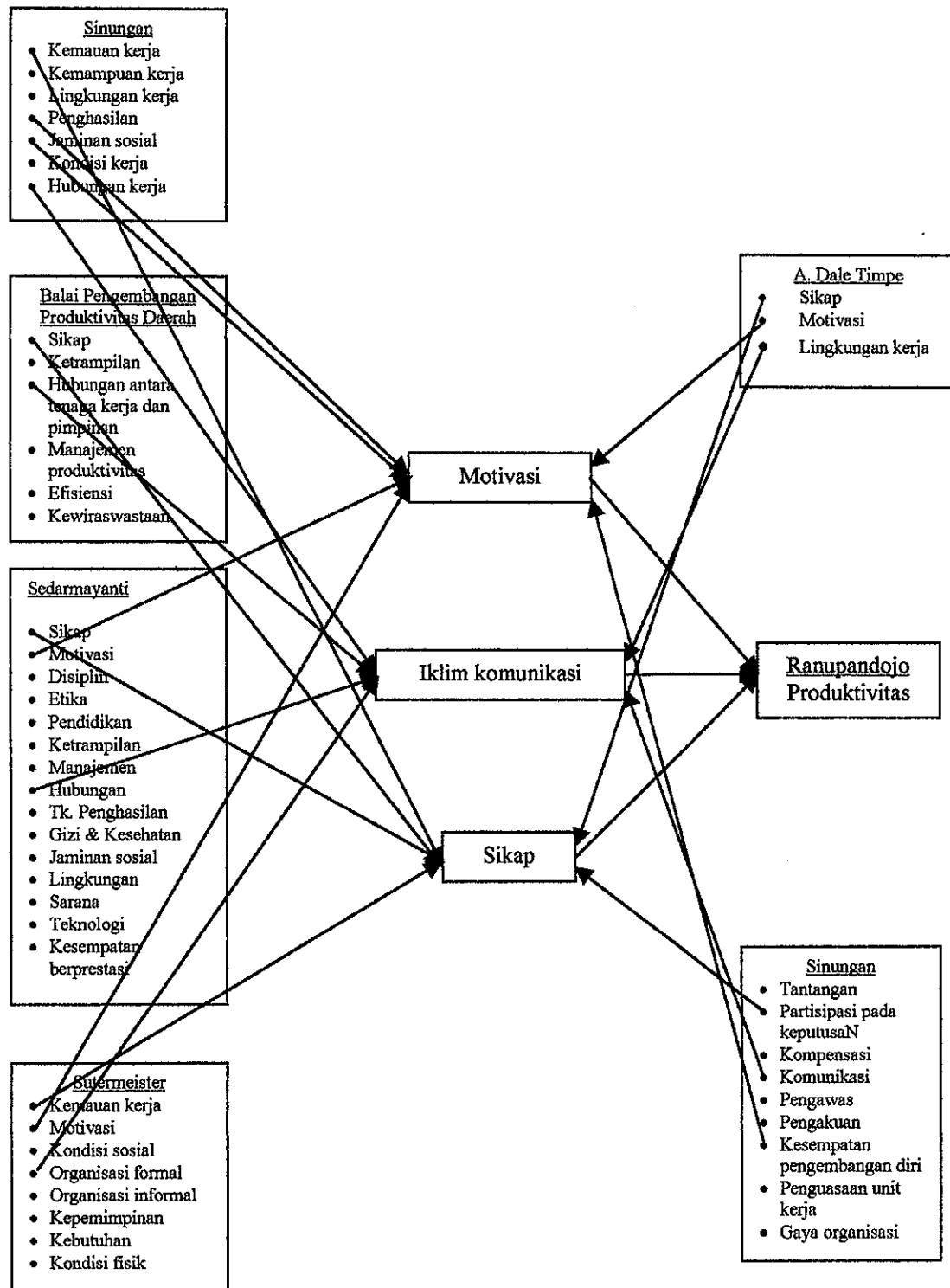
Produktivitas disini menurut penulis dengan memperhatikan pendapat para ahli yaitu suatu sikap mental dari individu yang mempunyai semangat untuk meningkatkan prestasi dan berusaha untuk mencapai tujuan memenuhi target pemungutan retribusi ijin gangguan, melalui faktor-faktor adanya dorongan kuat baik dari dalam maupun luar yaitu motivasi, dengan menciptakan hubungan yang serasi yaitu iklim komunikasi, dan menunjukkan sikap positif dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian dapat dijelaskan skema teori-teori yang mendasari penelitian, sebagaimana terlihat dalam Gambar 1.

Penulisan tesis ini akan memfokuskan pada beberapa faktor yang menurut anggapan penulis, diduga memiliki hubungan yang positif terhadap

produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara. Faktor-faktor yang menjadi perhatian penulis untuk diangkat menjadi variabel yang berhubungan dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara adalah:

1. Faktor Motivasi
2. Faktor Iklim Komunikasi
3. Faktor Sikap

Gambar 1
Skema Teori – teori yang mendasari penelitian



2. Konsep-konsep Penelitian.

2.1. Produktivitas.

Untuk membahas tentang produktivitas, hal pertama yang perlu dibahas adalah pengertian dari produktivitas. Konsep produktivitas menurut Ranupandojo (1996:116) dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Sikap mental yang berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.
- b. Ukuran produktivitas adalah perbandingan antara keluaran dengan masukan.
- c. Peningkatan produktivitas terjadi apabila ada peningkatan jumlah tersebut. Bentuk peningkatan produktivitas, adalah jika terjadi peningkatan keluaran dengan masukan yang sama, atau keluaran yang sama/meningkat sedang masukan berkurang, atau penambahan keluaran lebih besar dari penambahan masukannya.
- d. Unsur Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur pokok dalam upaya peningkatan produktivitas. SDM merupakan titik sentra dari segala kegiatan peningkatan produktivitas.

Membicarakan masalah pengertian produktivitas sering muncul situasi yang paradoksial (bertentangan), karena belum adanya kesepakatan umum dari para ahli tentang maksud pengertian produktivitas serta kriterianya. Secara umum Hasibuan (1999:126) mengartikan produktivitas dengan rumusan sebagai berikut:

“Produktivitas adalah perbandingan antara keluaran (output) dengan masukan (input).”

A. Blunchor dan E. Kapustin (Hasibuan, 1999:126) mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Produktivitas kadang-kadang dipandang sebagai penggunaan intensif terhadap sumber-sumber konversi seperti tenaga kerja dan mesin yang diukur secara tepat dan benar-benar menunjukkan suatu penampilan yang efisiensi.”

Hasibuan (1999:126) mengemukakan:

“Produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas naik ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu-bahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan ketrampilan dari tenaga kerjanya.”

International Labour Organization (ILO) mengungkapkan bahwa secara lebih sederhana maksud dari produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung. Sumber-sumber itu dapat berupa tanah, bahan baku dan bahan pembantu, pabrik, mesin-mesin dan alat-alat, dan tenaga kerja manusia.

Secara umum menurut Drs. Muchdarsyah Sinungan (Hasibuan, 1999:127), bahwa pengukuran produktivitas berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yang sangat berbeda, yaitu:

1. Perbandingan-perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan, namun hanya mengetengahkan apakah meningkat atau berkurang serta tingkatannya.
2. Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (perorangan tugas, seksi, proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian secara relatif.
3. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya, dan inilah yang terbaik, sebab memusatkan perhatian pada sasaran/tujuan.

Filosofi dan spirit tentang produktivitas sudah ada sejak awal peradaban manusia karena makna produktivitas adalah keinginan (the will) dan upaya (effort) manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan di segala bidang.

Menurut formulasi National Productivity Board (NPB) Singapore (Sedarmayanti, 2001:56), dikatakan bahwa produktivitas adalah sikap mental (attitude of mind) yang mempunyai semangat untuk melakukan peningkatan perbaikan. Perwujudan sikap mental dalam berbagai kegiatan antara lain sebagai berikut:

1. Yang berkaitan dengan diri sendiri dapat dilakukan melalui peningkatan:
 - a. Pengetahuan
 - b. Keterampilan
 - c. Disiplin
 - d. Upaya pribadi
 - e. Kerukunan kerja
2. Yang berkaitan dalam pekerjaan, dapat dilakukan melalui:
 - a. Manajemen dan metode kerja yang lebih baik
 - b. Penghematan biaya
 - c. Ketepatan waktu
 - d. Sistem dan teknologi yang lebih baik

Dengan mengadakan perbaikan tersebut maka diharapkan akan dapat menghasilkan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan standar kehidupan yang lebih tinggi. Dalam laporan Dewan Produktivitas Nasional tahun 1983, dikatakan bahwa produktivitas mengandung pengertian sikap mental yang selalu mempunyai pandangan “mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini.”

Yang berkaitan dengan sikap mental produktif antara lain menyangkut sikap (Sedarmayanti, 2001:57):

1. Motivatif
2. Disiplin
3. Kreatif
4. Inovatif
5. Dinamis
6. Profesional

7. Berjiwa kejuangan

Dewasa ini produktivitas individu mendapat perhatian cukup besar. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa sebenarnya produktivitas manapun bersumber dari individu yang melakukan kegiatan. Namun individu yang dimaksudkan adalah individu sebagai tenaga kerja yang memiliki kualitas kerja yang memadai.

Efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (input) yang direncanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya terlaksana. Apabila masukan yang sebenarnya digunakan semakin besar penghematannya, maka tingkat efisiensi semakin tinggi. Tetapi semakin kecil masukan yang dapat dihemat, semakin rendah tingkat efisiensi. Pengertian efisiensi disini lebih berorientasi kepada masukan, sedangkan masalah keluaran (output) kurang menjadi perhatian utama.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.

Produktivitas individu merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran (pencapaian unjuk kerja yang maksimal) dengan efisiensi salah satu

masukan (tenaga kerja) yang mencakup kuantitas, kualitas dalam satuan waktu tertentu.

Menurut Sedarmayanti (2001:60), manfaat peningkatan produktivitas pada tingkat individu dapat dilihat dari:

1. Meningkatnya pendapatan (income) dan jaminan sosial lainnya. Hal tersebut akan memperbesar kemampuan (daya) untuk membeli barang dan jasa ataupun keperluan hidup sehari-hari, sehingga kesejahteraan akan lebih baik. Dari segi lain, meningkatnya pendapatan tersebut dapat disimpan yang nantinya bermanfaat untuk investasi.
2. Meningkatnya hasrat dan martabat serta pengakuan terhadap potensi individu.
3. Meningkatkan motivasi dan keinginan berprestasi.

Keterampilan dan produktivitas seorang pegawai berkembang melalui pekerjaan dan didalam pekerjaan. Keterampilan tertentu yang tidak diterapkan dalam jangka waktu tertentu, dapat menurunkan atau menghilangkan keterampilan yang telah dimiliki.

Sikap mental dan keterampilan sangat besar perannya dalam meningkatkan produktivitas, oleh sebab itu perlu dilakukan berbagai upaya untuk memantapkan sikap mental serta meningkatkan keterampilan pegawai guna mewujudkan produktivitas kerja. Organisasi merupakan suatu tempat dimana pegawai akan memperoleh pengalaman kerja dan kesempatan meningkatkan keterampilan. Tanggung jawab peningkatan keterampilan melalui pengalaman dan kesempatan akan tergantung dari pimpinan organisasi.

Timpe (2000:111) mengungkapkan tentang ciri umum pegawai yang produktif adalah sebagai berikut:

1. Cerdas dan dapat belajar dengan cepat.
2. Kompeten secara profesional/teknis selalu memperdalam pengetahuan dalam bidangnya.
3. Kreatif dan inovatif, memperlihatkan kecerdikan dan keanekaragaman.
4. Memahami pekerjaan.
5. Belajar dengan “cerdik”, menggunakan logika, mengorganisasikan pekerjaan dengan efisien, tidak mudah maceta dalam pekerjaan. Selalu mempertahankan kinerja rancangan, mutu, kehandalan, pemeliharaan keamanan, mudah dibuat, produktivitas, biaya dan jadwal.
6. Selalu mencari perbaikan, tetapi tahu kapan harus berhenti menyempurnakan.
7. Dianggap bernilai oleh pengawasnya.
8. Memiliki catatan prestasi yang berhasil.
9. Selalu meningkatkan diri.

Dalam hal ini penulis berkesimpulan bahwa produktivitas adalah suatu sikap mental dari pegawai yang mempunyai semangat untuk melakukan peningkatan perbaikan untuk mencapai tujuan yang telah dikehendaki. Penulis hanya akan membatasi pada masalah produktivitas atau dengan kata lain bahwa penelitian ini hanya mengkaji tentang produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan yang dilaksanakan Bapedalda dan Kecamatan yang diukur dari pendapatan / penghasilan. Jumlah penghasilan / pendapatan yaitu jumlah yang diterima oleh petugas pelayanan ijin tempat usaha dari wajib retribusi, dengan indikator yaitu:

- a. Jumlah yang diterima oleh petugas atas retribusi dari wajib retribusi pada setiap bulannya.
- b. Jumlah yang disetor.

2. Motivasi.

Motivasi adalah merupakan salah satu kegiatan yang terdapat dalam manajemen, dan merupakan kegiatan yang tergolong paling erat hubungannya dengan unsure manusia.

Faktor manusia yang menonjol dalam organisasi menyebabkan motivasi sebagai fungsi dan kegiatan yang menggerakkan manusia ini merupakan fungsi yang sangat penting. Masalahnya disini adalah bagaimana seorang manajer atau pimpinan memberikan motif atau penggerak yang baik, agar bawahan dapat selalu berprestasi secara maksimal untuk kepentingan organisasi.

Mengenai maksud pemberian motivasi, Manullang (1981:150) mengatakan bahwa dengan pemberian motivasi dimaksudkan sebagai pemberian daya perangsang kepada pegawai yang bersangkutan agar pegawai tersebut bekerja dengan segala daya dan upayanya.

Mengenai pentingnya motivasi Zainun (1979:10) mengatakan, bahwa motivasi dapat dilihat sebagai bagian yang fundamental dari kegiatan management, sehingga sesuatunya dapat ditujukan kepada pengarahannya potensi dan daya manusia dengan jalan menimbulkan, menghidupkan dan menumbuhkan tingkat keinginan yang tinggi, kebersamaan dalam menjalankan tugas-tugas perseorangan maupun kelompok dalam organisasi.

Mengenai pengertian Motivasi Kartono (1985:15) merumuskannya sebagai berikut:

Motivasi (dari kata latin *motivus*) ialah: sebab, alasan dasar, pikiran dasar, gambaran dorongan bagi seseorang untuk berbuat, atau ide pokok yang berpengaruh besar sekali terhadap segenap tingkah laku manusia.

Motivasi bekerja itu tidak hanya berujud kebutuhan ekonomis saja (misalnya berbentuk uang), akan tetapi bisa juga berujud respek/penghargaan dari lingkungan, prestise, status social, yang semuanya merupakan bentuk ganjaran social yang immaterial sifatnya. Tidak selalu motivasi uang itu menjadi perangsang primer bagi orang yang bekerja. Kebanggaan akan hasil karya sendiri dan interest atau minat yang besar terhadap pekerjaan, merupakan insentif kuat untuk mencintai suatu pekerjaan.

Senada dengan pernyataan diatas dikatakan oleh Gellerman (1984:50), yaitu :

“Jika orang-orang itu senang dengan pekerjaan mereka, itu biasanya karena ada sesuatu yang menunjukkan bahwa mereka telah menyelesaikan pekerjaan mereka dengan sungguh-sungguh baik, atau karena mereka menjadi semakin ahli dalam profesi mereka. Dengan kata lain, perasaan senang lebih dikaitkan dengan tugas khusus yang telah dilaksanakan dari pada dengan faktor-faktor latar belakang seperti uang, jaminan atau kondisi-kondisi kerja. Dipihak lain, kalau mereka merasa tidak senang, itu biasanya karena ada gangguan dalam factor-faktor latar belakang yang membuat mereka merasa diperlakukan tidak adil.”

Herzberg menarik suatu garis tegas yang membedakan apa yang mereka sebut “motivator” dengan apa yang mereka sebut “factor-faktor higienis”, yang disebut sebagai “Herzberg’s Two Factors Motivation Theory” (Gellerman, 1984:51) sebagai berikut:

“Motivator adalah suatu pengaruh yang biasanya dapat mendorong peningkatan sikap atau prestasi. Sedangkan factor-faktor higienis tidaklah menghasilkan kemajuan, tetapi lebih berfungsi sebagai pencegah kemerosotan semangat kerja atau efisiensi. Faktor-faktor higienis merupakan prasarat bagi

motivasi yang efektif tetapi dengan sendirinya kurang mampu untuk memotivasi. Faktor-faktor itu hanya dapat membangun landasan semangat kerja. Landasan ini akan menghindarkan setiap kekecewaan yang amat parah yang menekan produktivitas dan memungkinkan beroperasinya motivator. Tetapi yang penting bagi factor-faktor higienis adalah bahwa factor-faktor itu tidaklah memperbesar hasrat seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.”

Motivasi uang seringkali tidak berhasil untuk memotivasi karyawan. Tetapi motivasi yang berupa uang bagaimanapun adalah penting mengingat sifat manusia itu adalah rasional-ekonomis, yaitu pada pokoknya orang itu bertindak untuk memenuhi kesenangan diri mereka semaksimal mungkin. Untuk memenuhi kesenangan diri ini ternyata motivasi yang bersifat ekonomi adalah penting.

Mengenai sifat manusia yang bersifat ekonomis itu sesuai dengan asumsi Rasional Ekonomi (Schein, 1983:62) yang berikut ini :

1. Para karyawan terutama dimotivasi oleh perangsang-perangsang ekonomis, dan akan melakukan apa saja yang akan memberikan keuntungan ekonomis.
2. Karena perangsang ekonomis itu dikendalikan oleh organisasi, maka pada dasarnya para karyawan adalah pengantar yang pasif yang harus dimanipulasi, dimotivasi, dan dikendalikan oleh organisasi.
3. Menurut definisi, perasaan adalah tidak rasional dan oleh karena itu harus dicegah supaya tidak mengganggu perhitungan-perhitungan rasional seseorang mengenai kepentingan dirinya.
4. Organisasi dapat dan harus didesain sedemikian rupa sehingga dapat menetralkan dan mengendalikan perasaan orang dan oleh karena itu mengendalikan sifat-sifat orang tidak dapat diramalkan sebelumnya

Mc. Gregor (Robins, 1996:200) dalam analisisnya mengenai ancaman-ancaman organisasi terhadap manusia mengemukakan Teori X yang berbunyi sebagai berikut :

1. Karyawan secara inheren (tertanam dalam dirinya) tidak menyukai kerja lain, bilamana dimungkinkan akan mencoba menghindarinya.
2. Karena karyawan tidak menyukai kerja, mereka harus dipaksa, diawasi, atau diancam dengan hukuman untuk mencapai tujuan.
3. Karyawan akan menghindari tanggungjawab dan mencari pengarahan formal bilamana memungkinkan.
4. Kebanyakan karyawan menaruh keamanan dia tas semua faktor lain yang di kaitkan dengan kerja dan akan memperagakan ambisi sedikit saja.

Banyak para ahli yang mulai mempelajari apa sebenarnya motivasi dan pola-pola perilaku organisasi para anggota. Hasilnya menjadi jelas, bahwa banyak kebutuhan dan harapan – harapan para pekerja tidak sesuai dengan asumsi rasional-ekonomis, namun begitu tetap mempengaruhi mutu dan kualitas pekerjaan mereka dan hubungan mereka dengan organisasi. Sehingga timbul kebutuhan sosial dan timbul asumsi sosial yang dikemukakan oleh Mayo (Schein, 1983:63):

1. Kebutuhan sosial adalah motivator perilaku manusia yang utama, dan hubungan antar pribadi adalah pembentuk identitas yang utama.
2. Sebagai akibat mekanisasi yang dibawa revolusi industri, banyak pekerjaan kehilangan nilai intrinsiknya, yang sekarang harus dicari dalam hubungan sosial lewat pekerjaan.
3. Para karyawan lebih menanggapi kekuatan-kekuatan sosial sejawat mereka daripada perangsang dan pengendalian manajemen.
4. Para karyawan menanggapi manajemen sejauh penyelia dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya akan rasa memiliki, penerimaan dan identitas.

Mc.Gregor (Robins,1996:201) merumuskan teori yang disebut teori Y yaitu :

1. Karyawan dapat memandang kerja sebagai sama wajarnya seperti istirahat atau bermain.
2. Orang-orang akan memandang pengarahan diri dan pengawasan diri jika mereka janji terlibat pada sasaran-sasaran.
3. Rata-rata orang dapat belajar untuk menerima baik, bahkan mengusahakan, tanggung jawab

4. Kemampuan untuk mengambil keputusan inovatif (pembaruan) tersebar meluas dalam populasi dan tidak perlu merupakan milik dari mereka yang berada dalam posisi manajemen.

Berhubungan dengan motivasi, Schein (1983:118) mengatakan bahwa entah orang bekerja secara efektif, entah mereka menunjukkan keikatan, kesetiaan dan perilaku yang besar terhadap organisasi dan tujuannya, entah mereka memperoleh kepuasan dari pekerjaan mereka, sebagian besar tergantung pada dua hal :

1. Tingkat harapan mereka terhadap apa yang diberikan oleh organisasi kepada mereka dan apa yang sebaliknya menjadi kewajiban mereka terhadap organisasi sejalan dengan harapan organisasi tentang apa yang akan diberikannya dan apa yang akan diterimanya.
2. Sifat dari apa yang sebenarnya hendak dipertukarkan (dengan asumsi bahwa ada suatu perjanjian) uang sebagai penukar waktu dalam pekerjaan, kepuasan akan kebutuhan social dan rasa aman, sebagai penukar kerja keras dan kesetiaan, kesempatan untuk aktualisasi diri dan mendapatkan pekerjaan yang memberikan tantangan sebagai penukar produktifitas yang tinggi, pekerjaan yang bermutu tinggi, dan usaha kreatif demi tujuan organisasi, atau sebagai kombinasi ini dan itu.

Dalam psikologi kita belajar bahwa tingkah laku yang normal itu disebabkan oleh alasan-alasan tertentu. Perilaku ini mungkin berhubungan dengan kebutuhan pribadi, dan atau akibat yang berasal dari satu tindakan. Dalam hal kebutuhan, manusia tidak dirangsang oleh apa yang seharusnya mereka punyai, melainkan oleh apa yang seharusnya mereka perlukan. Bagi seorang pengamat dari luar, kebutuhan seseorang mungkin bersifat khayalan atau tidak realistis, meskipun kebutuhan-kebutuhan itu tetap menguasai. Kenyataan itu memberi manajemen dua cara dasar untuk merangsang

manusia. Kenyataan ini menunjukkan kepada manusia bagaimana tindakan-tindakan tertentu akan meningkatkan memenuhi kebutuhan mereka, atau dapat mengancam penurunan pemenuhan kebutuhan, kecuali jika mereka mengikuti cara bertindak yang diwajibkan.

Sehingga dapat dikatakan bahwa motivasi itu merupakan keinginan atau dorongan dari karyawan untuk melakukan kewajiban yang ditugaskan. Motivasi itu dapat lemah, atau kuat tergantung pada insentif yang ditawarkan oleh pimpinan dalam hubungannya untuk pemenuhan kebutuhan karyawan.

Selanjutnya adalah pendapat Atkinson (Kerlinger, 1987:162) yang menguraikan tentang masalah motivasi, sekaligus dengan memberikan factor-faktor dari motivasi itu. Adapun pendapat Atkinson adalah sebagai berikut :

“Atkinson view motivation strength in the form an equation motivation = f (motive + expectancy + incentive). The strength of motivation on perform some act is function of :

- 1. The strength of the motive which is the position of a motives, representing a level of urgen for fullfillment.*
- 2. Expectancy which is the probability that the act will obtain the goal.*
- 3. The value of incentive which is the reward hoped for obtaining goal.*

Yang artinya :

“ Atkinson memandang kekuatan motivasi dalam bentuk persamaan Motivasi = fungsi (Motive + Expectancy + incentive) atau $M = f(M + E + I)$ Kekuatan dari motivasi untuk melakukan beberapa kegiatan adalah fungsi dari :

1. Kekuatan yang menjadi alasan penggerak adalah suatu keadaan dimana didalam diri setiap orang, tingkatan alasan atau motive-motive yang menggerakkan tersebut menggambarkan tingkat untuk memenuhi suatu kepentingan.
2. Harapan adalah dimana kemungkinan atau keyakinan perbuatan akan mencapai tujuan.

3. Nilai dari incentive dimana ganjaran-ganjarannya demi tercapainya tujuan.”

Pada dasarnya alasan-alasan yang mendorong manusia melakukan sesuatu itu karena mempunyai kebutuhan-kebutuhan untuk dipenuhi. Kebutuhan-kebutuhan itu bukan saja kebutuhan fisik, tetapi juga kebutuhan psikis, dan seringkali untuk memenuhi berbagai kebutuhan.

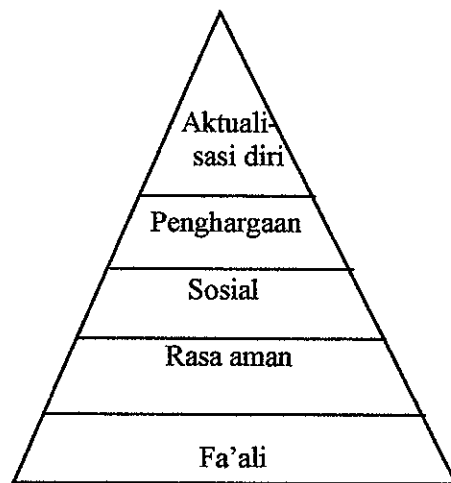
Dikatakan oleh Halsey (1983:41):

“Adalah hukum besar bagi perilaku manusia bahwa semua tindakan bebas bersumber dan bersebab pada awal mulanya pada keinginan setiap orang akan memenuhi kebutuhan-kebutuhan tertentu, nyata atau tidak nyata, dengan memenuhi kebutuhan-kebutuhan itu ia berpendapat dapat mencapai kepuasan atau kebahagiaan. Tetapi apapun juga keinginan seseorang, keinginan itulah yang jadi sebab awal alasan-alasan bagi tindakannya, bukan kemauan atau kehendak orang lain.”

Maslow (Stoner, 1996:88) membagi kebutuhan/keinginan manusia itu kedalam beberapa tingkatan, yang terkenal dengan Hirarki Kebutuhan Maslow. Lima tingkat kebutuhan itu adalah :

1. Fa'ali (Physiological), meliputi kebutuhan akan udara, air, makanan dan biologis.
2. Rasa aman (security), meliputi kebutuhan akan keselamatan, ketertiban, dan kebebasan dari rasa takut dan ancaman.
3. Cinta dan rasa memiliki (atau kebutuhan sosial), meliputi kebutuhan akan cinta kasih, kemesraan, rasa memiliki, dan hubungan manusiawi.
4. Penghargaan (esteem), meliputi kebutuhan untuk dihormati, dihargai, rasa pencapaian dan disegani orang lain.
5. Aktualisasi diri (self-actualization), meliputi kebutuhan untuk berkembang, untuk merasa terpenuhi, untuk merealisasikan potensi seseorang.

Urutan kebutuhan menurut Maslow itu dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2 : Jenjang kebutuhan Maslow.

Hal penting mengenai tingkat kebutuhan ialah bahwa pada umumnya, tingkat kebutuhan itu mempunyai urutan penguasaan (dominasi) yang pasti. Kebutuhan No. 2 tidak menguasai, sampai kebutuhan No. 1 dipenuhi dengan layak. Kebutuhan No. 3 tidak menguasai, sampai kebutuhan No. 1 dan 2 tercapai secara patut, dan begitu seterusnya.

Zainun memberi penjelasan/keterangan dari kelima penggolongan Maslow itu sebagai berikut :

1. Kebutuhan-kebutuhan pokok manusia sehari-hari untuk makan, minum, berpakaian, bertempat tinggal dan kebutuhan-kebutuhan fisik lainnya.
2. Kebutuhan-kebutuhan untuk memperoleh keselamatan, keamanan, jaminan atau perlindungan dari ancaman yang membahayakan kelangsungan hidup dan kehidupan dengan segala aspeknya.
3. Kebutuhan-kebutuhan untuk disukai, disenangi dan menyenangkan, dicintai dan mencintai, kebutuhan untuk bergaul dan berkelompok, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, menjadi anggota dari kelompok pergaulan yang lebih besar.
4. Kebutuhan untuk memperoleh kehormatan, penghormatan, pujian, penghargaan dan pengakuan.

5. Kebutuhan-kebutuhan untuk memperoleh kebanggaan, keagungan, kekaguman dan kemasyhuran sebagai seorang yang mampu dan berhasil mewujudkan potensi bakatnya dengan hasil prestasi yang luar biasa.

Dalam hubungannya dengan motivasi, maka motivasi yang berupa harapan ini dapat diartikan sebagai dorongan kekuatan menuju ke tindakan tertentu. Motivasi seseorang yang menuju ke suatu tindakan tertentu dan pada waktu yang tertentu ditentukan oleh nilai-nilai harapan bagi semua hasil yang diinginkan dapat dicapai dari tindakan itu. Dan hal ini dapat menjadi berlipat ganda oleh kekuatan harapannya bahwa tindakan itu akan mengarah ke hasil.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai motivasi dan harapan ini, Vroom (Hasibuan, 1999:116) secara khusus membahas mengenai harapan ini dalam teorinya yang disebut Teori Harapan. Dalam keterangannya Vroom menjelaskan sebagai berikut :

“Motivasi adalah suatu produk nilai yang dicari seseorang dan estimasi (perkiraan) mengenai kemungkinan seseorang bahwa tindakan tertentu akan mengarah ke nilai-nilai tersebut.”

Mengenai pendapatnya diatas, Vroom menyatakan hubungan itu dalam formula berikut ini :

$$\text{VALENSI} \times \text{HARAPAN} = \text{MOTIVASI}$$

Valensi berkenaan dengan kekuatan preferensi (pilihan) seseorang untuk sebuah hasil di dalam hubungannya dengan orang-orang lain. Oleh karena manusia mungkin mempunyai penilaian yang negatif atau positif

untuk sesuatu hasil, dengan demikian valensinya pun dapat negatif maupun positif. Apabila seseorang lebih memilih untuk tidak mencapai suatu hasil, maka valensi merupakan bilangan yang negatif. Apabila seseorang acuh tak acuh terhadap suatu hasil, maka valensinya nol.

Motivasi mengarah ke peningkatan usaha. Diharapkan bahwa peningkatan usaha ini akan menuju ke hasil yang memperlihatkan goal-goal yang diinginkan karyawan yang memiliki valensi tertentu. Sebaliknya, pencapaian goal seharusnya mendorong karyawan yang sudah puas dan mungkin masih ingin lebih puas lagi menjadi terangsang lagi.

Keterangan di atas dapat digambarkan dalam diagram berikut ini :



Gambar 3 : Diagram Model Harapan

Mengenai model harapan, apabila kita menerima model tersebut, kemudian agar model itu mendorong seseorang untuk bekerja, kita hanya dapat melakukan dua hal (Kuncorohadi, 1983:69):

1. Kita dapat menaikkan nilai yang positif dari hasil melalui cara komunikasi yang lebih baik tentang nilai-nilai mereka dan meningkatkan nilai-nilai itu (misalnya kenaikan upah).
2. Kita dapat meningkatkan harapan, bahwa kerja akan sungguh-sungguh menuju ke hasil yang diharapkan., yaitu dengan menguatkan hubungan antara kerja dan hasil. Kita dapat melaksanakannya melalui perbaikan komunikasi, atau meningkatkan kemungkinan yang sesungguhnya mengenai hasil itu. Oleh karena harapan itu tergantung sepenuhnya tergantung pada pandangan karyawan, terhadap hubungan antara kerja dan hasil, seringkali dorongan yang sederhana dan terus terang lebih menggairahkan daripada yang kompleks. Dorongan yang kompleks dapat memberi sedemikian banyak ketidakpastian, sehingga karyawan tidak cukup mengkaitkan usaha dengan hasil. Sebaliknya, dorongan yang sederhana memberi jalan yang dapat dilaksanakan sehingga karyawan dapat dan memahami dan dengan demikian harapan dapat semakin besar.

Mengenai hubungan Valensi – Harapan, terdapat dalam jumlah kombinasi yang tidak terhingga, tetapi kombinasi yang paling diinginkan merupakan valensi yang tinggi dan harapan yang besar. Dan ini menimbulkan motivasi yang paling kuat. Apabila valensi atau harapan itu rendah, maka motivasi akan berada di jajaran bidang yang rendah. Jika valensi dan motivasi itu dua-duanya rendah, maka akan terdapat motivasi yang tidak berarti. Jika valensi negatif, maka karyawan akan menghindari seluruh perilaku. Kekuatan menghindarkan perilaku itu tergantung pada kekuatan kombinasi valensi dan harapan.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa motivasi adalah kesediaan untuk mengerahkan usaha untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, dengan dikondisikan oleh kemampuan untuk memenuhi kebutuhan individu, dengan ditunjukkan dalam harapan dan kebutuhan pada petugas pelayanan ijin tempat usaha. Kebutuhan yaitu daya dorong yang ada

pada para petugas pelayanan ijin tempat usaha untuk dapat melaksanakan tugasnya mencapai tujuan yang dikehendaki, dengan indikator yaitu:

- a. Alasan kebutuhan ekonomi.
- b. Alasan tersedianya kelengkapan tugas.
- c. Alasan kebutuhan akan keselamatan kerja.
- d. Alasan kebutuhan akan diakuiinya dirinya sebagai seorang manusia.

Sedangkan harapan yaitu adanya keyakinan bahwa dengan perbuatan tertentu akan mencapai tujuan yang dikehendaki, dengan indikator yaitu:

- a. Harapan untuk tidak dibedakan.
- b. Harapan akan adanya penghargaan prestasi kerja.
- c. Harapan untuk memungut sesuai dengan target.
- d. Harapan untuk lebih berhasil dari sesama teman kerja.
- e. Harapan adanya keamanan kerja.

3. Iklim Komunikasi

Arus komunikasi didalam organisasi meliputi arus komunikasi vertical, yakni antara atasan dan bawahan juga sebaliknya, serta arus komunikasi horizontal yang merupakan komunikasi antar orang yang setara. Pada pokoknya dalam suatu organisasi, arus downward (dari atasan ke bawahan), yang berisi tugas pekerjaan, merupakan inti dari terlaksananya tujuan organisasi tersebut. Sedangkan arus yang upward (komunikasi dari bawahan ke atasan) yang biasanya memuat laporan-laporan atau uasulan-usulan dari bawah, harus selalu mengimbangnya. Namun pada umumnya dalam suatu struktur yang hierarki, arus komunikasi keatas relatif lebih kecil.

Struktur hierarki dalam kelompok secara otomatis dapat menahan komunikasi yang bebas, khususnya kritik dan komentar yang tajam oleh anggota yang statusnya lebih rendah kepada yang lebih tinggi posisinya. Hal-hal yang menyenangkan lebih mungkin dikomunikasikan upward daripada yang tidak menyenangkan. Komunikasi akan mudah didapat jika semuanya telah berjalan baik. Artinya bawahan tidak akan pernah berkeinginan untuk memberikan informasi yang buruk kepada atasan. Jadi kalau ada arus komunikasi upward, biasanya adalah yang berbentuk positif atau yang menyenangkan pihak atasan. Ada kecenderungan yang wajar bagi seorang karyawan untuk bercerita kepada atasannya hanya mengenai apa yang dianggapnya ingin didengar atasan. Bawahan ada kecenderungan untuk menunda pengiriman berita yang buruk kepada atasannya, dengan harapan masalah tersebut akan diselesaikan sebelum diketahui atasannya.

Selain akibat adanya hierarki dalam organisasi, hal diatas dapat disebabkan beberapa faktor, diantaranya adalah tipe, sifat dan gaya kepemimpinan atasan. Sementara itu dari pihak bawahan juga dibutuhkan kemampuan mobilitas, yakni mobilitas aspirasi ke atasan. Akan tetapi bawahan yang mempunyai mobilitas relatif tinggi belum tentu dapat melaksanakan komunikasi upward dengan tepat. Sebab komunikasi upward terjadi jika ada persetujuan atau persesuaian antara atasan dan bawahan tentang tingkat kesukaran dari masalah-masalah yang disebabkan bawahannya. Dari uraian diatas tampak suatu gambaran, bahwa komunikasi ke atas dapat tumbuh subur mengimbangi komunikasi ke bawah, yakni dalam suatu kondisi atau “iklim” yang harmonis dalam organisasi.

Ternyata interaksi antara atasan dan bawahan serta sesama bawahan dalam organisasi formal dapat menciptakan suatu situasi keakraban atau sebaliknya. Situasi adanya kedekatan hubungan-hubungan tersebut sesungguhnya merupakan iklim komunikasi yang ada dalam organisasi yang akan mempengaruhi setiap tingkah laku anggota organisasi.

Redding (Muhammad, 2001:85) menyebut situasi demikian sebagai suatu iklim komunikasi, yang lebih jauh lagi ia mengusulkan 5 (lima) faktor ideal yang melekat dalam iklim komunikasi, yakni:

1. Supportiveness (daya dukungan), persepsi bawahan tentang komunikasi mereka dengan atasan akan membantu mereka untuk membangun dan mempertahankan diri dan keyakinan akan diri.
2. Participative decision making, adanya iklim kebebasan dari karyawannya untuk melakukan komunikasi ke atas secara berpengaruh.

3. Trust, confidence, credibility (kepercayaan, percaya diri dan kredibilitas), sejauh mana sumber-sumber pesan atau peristiwa komunikasi dinilai dapat dipercaya.
4. Openness (keterbukaan dan keterusterangan), apapun bentuk hubungan (atasan bawahan atau sebaliknya atau sesama bawahan) terdapat keterbukaan dan keterusterangan dalam penyampaian dan penerimaan pesan.
5. High performance goals (tujuan prestasi yang tinggi), tingkat dimana sasaran prestasi dikomunikasikan secara jelas pada para anggota organisasi.

Iklim komunikasi yang telah dijabarkan Redding tersebut merupakan suatu keadaan ideal yang dapat dicapai oleh suatu organisasi. Namun belum tentu produktivitas karyawan tidak tercapai jika salah satu atau beberapa factor tersebut tidak tercapai. Dalam studi yang dilakukan oleh Dennis (Muhammad, 2001:86) hanya ditemukan 4 dari 5 faktor iklim komunikasi tersebut, yakni kecuali keterbukaan dan keterusterangan. Oleh Dennis kelima komponen iklim komunikasi tersebut dijabarkan secara rinci yang merupakan manifestasi dari kualitas hubungan atasan bawahan, sebagai berikut:

1. Atasan membuat bawahan merasa bebas untuk berbicara kepadanya.
2. Atasan sangat memahami masalah-masalah pekerjaan bawahan.
3. Atasan mendorong bawahan untuk mengetahui apa yang dilakukan akan mengalami kesalahan pekerjaan.
4. Atasan mempermudah bawahan mengerjakan pekerjaannya sebaik mungkin.
5. Atasan percaya atas kemampuan bawahan.
6. Atasan mengakomodir informasi baru dari bawahan bahkan untuk informasi yang buruk sekalipun.
7. Atasan membuat bawahan merasa bahwa sesuatu yang dikatakan kepadanya adalah penting.
8. Atasan selalu mengharapkan adanya toleransi terhadap argumen dan mendengarkan secara seimbang dari berbagai sudut pandang.
9. Atasan memiliki perhatian terbaik yang dimiliki bawahan saat berbicara dengan pimpinan.
10. Atasan adalah orang yang mempunyai kompetensi, dan ahli dalam manajerial.
11. Atasan mendengarkan saat bawahan bercerita sesuatu yang dapat mengganggu dirinya.
12. Akan lebih baik mengatakan apa yang dipikirkan bawahan kepada atasan.

13. Atasan selalu jujur dan tulus ikhlas kepada bawahan.
14. Bawahan dapat mengeluarkan keluhannya kepada atasan.
15. Bawahan dapat menyatakan kepada atasan tentang cara atasan mengatur bawahan.
16. Bawahan bebas mengatakan kepada atasan tentang apa yang tidak disetujui terhadap atasan.

Denis (Muhammad, 2001:86) mengemukakan iklim komunikasi sebagai kualitas pengalaman yang bersifat obyektif mengenai lingkungan internal organisasi, yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap pesan dan hubungan pesan dengan kejadian yang terjadi di dalam organisasi.

Arni Muhammad (2001:87) mengemukakan yang menjadi pokok persoalan utama dari iklim komunikasi adalah hal-hal berikut:

1. Persepsi mengenai sumber komunikasi dan hbungannya dalam organisasi.
 - a. Apakah anggota organisasi merasa puas dengan atasan, teman bekerja sama dan bawahan sebagai sumber informasi.
 - b. Berapa pentingnya sumber-sumber itu.
 - c. Apakah sumber-sumber tersebut dapat dipercaya.
 - d. Apakah sumber-sumber terbuka terhadap komunikasi.
2. Persepsi mengenai tersedianya informasi bagi anggota organisasi.
 - a. Apakah jumlah informasi yang diterima cocok atau tepat dengan topik-topik yang penting dari sumber informasi.
 - b. Apakah informasi itu berguna.
 - c. Apakah balikan informasi dikirimkan kepada sumber yang tepat.
3. Persepsi mengenai organisasi itu sendiri.
 - a. Berapa banyaknya anggota yang terlibat dalam pembuatan keputusan yang mempengaruhi mereka.
 - b. Apakah tujuan dan objektif dipahami.
 - c. Apakah orang diberi sokongan dan dihargai.
 - d. Apakah sistem terbuka terhadap input dari anggotanya.

Berdasarkan konsep-konsep tersebut diatas, penulis menyimpulkan yang dimaksud iklim komunikasi adalah persepsi pegawai yang memiliki kualitas

hubungan dan komunikasi di dalam organisasi, dan mempunyai tingkat keterlibatan serta pengaruh dalam organisasi, yang ditandai adanya dukungan atasan dan keikutsertaan dalam pengambilan keputusan.

Dukungan atasan adalah persepsi bawahan tentang komunikasi mereka dengan atasan akan membantu mereka untuk membangun dan mempertahankan diri dan keyakinan akan diri, dengan indikator:

- a. Prestasi dalam menjalankan tugas selalu diperhatikan atasan.
- b. Dorongan/dukungan dari atasan.
- c. Dalam menghadapi masalah atasan memberi alternatif pemecahan.
- d. Merasa diperlukan dalam organisasi.

Keikutsertaan dalam pengambilan keputusan adalah adanya iklim kebebasan dari karyawan untuk melakukan komunikasi ke atas secara berpengaruh, dengan indikator:

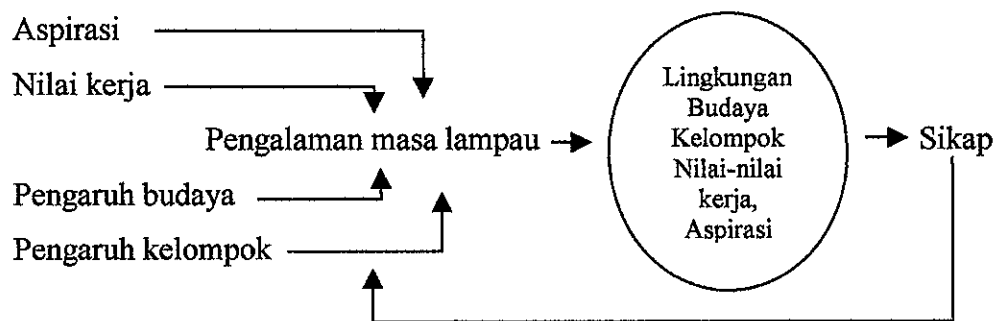
- a. Karyawan bebas untuk mengemukakan pendapat.
- b. Penghargaan terhadap pendapat karyawan.
- c. Tanggapan terhadap usul/pendapat karyawan.
- d. Kesempatan untuk memberikan usul/pendapat.

4. Sikap

Menurut Indrawijaya (2000:40) sikap atau attitude dapat didefinisikan sebagai “ a pre- disposition to react in some manner to an individual or situation” yang secara bebas dapat diterjemahkan sebagai suatu cara bereaksi terhadap suatu rangsangan yang timbul dari seseorang atau dari suatu situasi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa sikap seseorang merupakan perpaduan masa lampaunya dengan keadaan lingkungan masa kini.

Sebagaimana gambar pertumbuhan sikap sebagai berikut :

Gambar 4
Pertumbuhan Sikap
Sumber : W. Jack Duncan (1981 : 91)



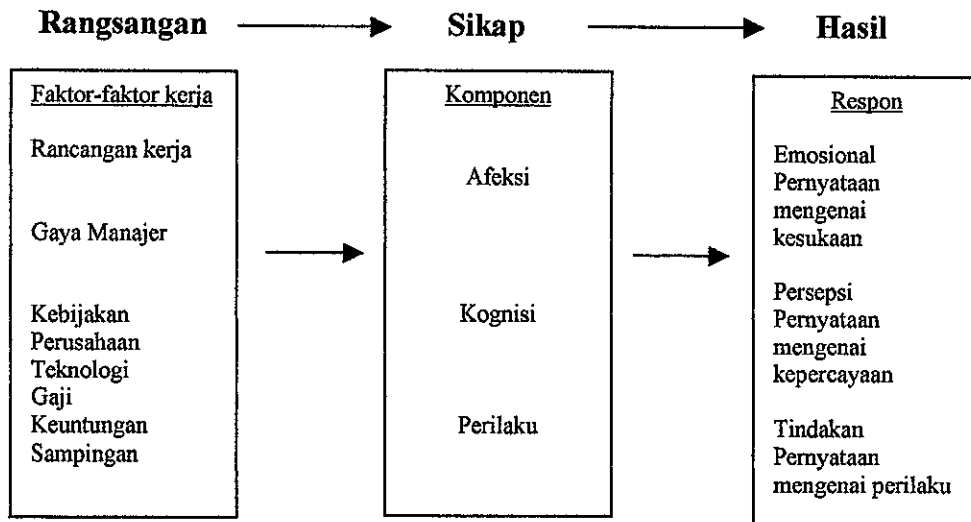
Menurut Moenir (2000 : 142) “ sikap ialah suatu bentuk aktivitas akal dan pikiran yang ditujukan pada obyek tertentu yang sedang dihadapi.” Hasil dari aktivitas tersebut yaitu suatu pilihan atau ketetapan hati terhadap obyek tertentu, senang, tidak senang, menerima, menolak, ragu, masa bodoh, curiga

dan sebagainya. Oleh karena sikap itu ditunjukkan pada obyek tertentu, maka ia cenderung berubah sesuai dengan perubahan obyek. Bahkan terhadap obyek yang sama tetapi dalam waktu yang berbeda orang dapat menunjukkan sikap yang berbeda. Jadi sikap adalah relatif tergantung pada situasi dan obyeknya. Menurut Sarlito Wirawan Sarwono (Moenir , 1982 : 103) “Sikap adalah kesiapan pada seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu.” Terrence R, Mitchell (Moenir, 119) “An attitude is an evaluative statement, it is how one feels about something.” Raymond B. Cattell and Andrew R. Baggaley (Moenir, 1962 : 77) “ A readiness to respond with a defined course of action, in relation to an object in agiven stimulus situation.” Tiga pendapat tersebut kelihatannya berbeda, namun sesungguhnya satu pengertian, sikap adalah suatu pandangan atau ketetapan hati seseorang terhadap suatu obyek yang akan diikuti dengan perbuatan setelah ada rangsangan untuk berbuat.

Menurut Gibson et al (2000 : 144) “ sikap adalah suatu perasaan positif dan negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, obyek-obyek dan keadaan. “ Definisi mengenai sikap ini mempunyai implikasi tertentu pada manajer. Pertama sikap dapat dipelajari. Kedua sikap mendefinisikan predisposisi kita terhadap aspek-aspek yang diberikan dunia. Ketiga sikap memberikan dasar perasaan bagi hubungan antar pribadi kita dan indentifikasi dengan orang lain. Dan keempat sikap diatur dan dekat dengan inti kepribadian.

Seseorang mempunyai sikap yang terstruktur, gabungan dari berbagai komponen efektif dan kognitif. Saling hubungan antara komponen ini, berarti bahwa perubahan pada satu mempercepat perubahan pada lainnya. Ketika komponen ini tidak konsisten atau menjadi lebih besar dari tingkatan toleransi seseorang, maka hasilnya ialah ketidak stabilan. Ketidak stabilan dapat diperbaiki dengan (1) peningkatan kabar yang dirancang untuk memperbaharui sikap (2) fragmentasi sikap (3) menerima ketidakkonsistennya sehingga sikap baru dibentuk. Dalam afeksi, kognisi dan perilaku menentukan sikap dan bahwa sikap sebaliknya menentukan afeksi, kognisi dan perilaku. Dalam afeksi yaitu emosi atau perasaan komponen dari sikap dipelajari dari orang tua, guru dan anggota kelompok sebayanya. Kognisi yaitu komponen kognisi dari sebuah sikap terdiri dari persepsi, pendapat dan kepercayaan seseorang. Ini mengacu pada proses berpikir, dengan penekanan khusus pada rasionalitas dan logika. Elemen penting dari kognisi adalah kepercayaan yang bersifat penilaian yang dilakukan seseorang. Kepercayaan evaluatif dimanifestasikan sebagai kesan yang baik atau tidak baik yang dilakukan seseorang terhadap obyek atau orang. Perilaku yaitu komponen perilaku dari sebuah sikap mengacu pada kecenderungan seseorang untuk bertindak terhadap seorang atau sesuatu dengan cara tertentu, misalnya ramah, hangat, agresif, tidak ramah atau apatis. Tiga komponen sikap dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 5
Tiga Komponen Sikap
Sumber : Gibson et al (1996 : 147)



Disimpulkan bahwa sikap adalah suatu pandangan atau ketetapan hati terhadap suatu obyek yang akan diikuti perbuatan dengan menunjukkan kepuasan, pemahaman dan disiplin. Dalam kepuasan yaitu sikap yang menunjukkan suatu sikap puas yang dipunyai individu mengenai pekerjaannya dengan indikator yaitu :

- a. Tingkat kepuasan petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap tugasnya.
- b. Tingkat kepuasan petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap lingkungan kerjanya.

Pemahaman yaitu sikap yang menunjukkan suatu sikap mengetahui dan percaya terhadap peraturan yang berlaku dengan indikator:

- a. Tingkat pemahaman petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap peraturan yang berlaku.

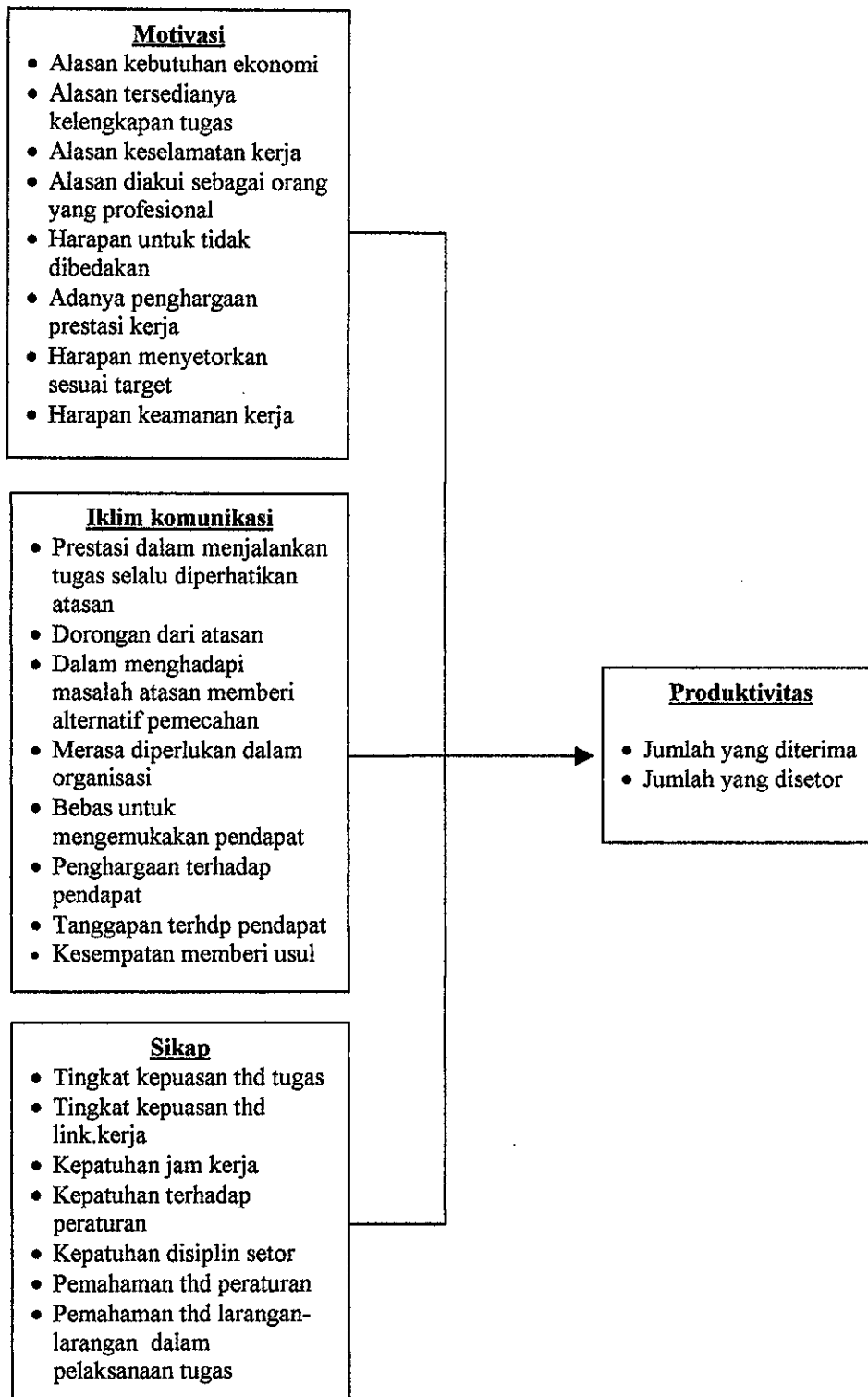
- b. Tingkat pemahaman petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap larangan-larangan dalam pelaksanaan tugas.

Disiplin yaitu suatu sikap yang menunjukkan ketaatan petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap segala peraturan yang berlaku dengan indikator yaitu :

- a. Kepatuhan petugas pelayanan ijin tempat usaha pada jam-jam kerja
- b. Kepatuhan petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap peraturan yang berlaku.
- c. Kepatuhan petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap disiplin setoran.

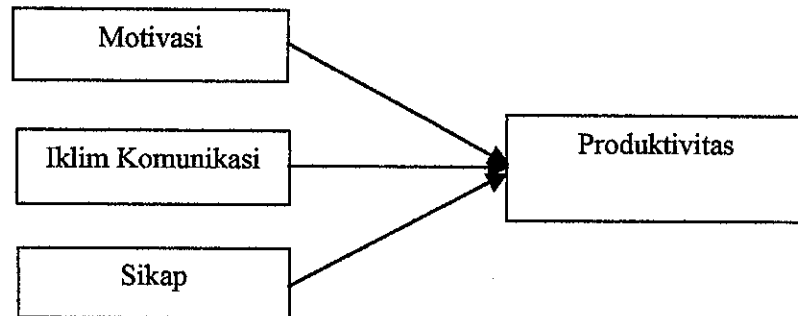
Mengetahui konsep-konsep motivasi, iklim komunikasi dan sikap sebagai faktor yang mempengaruhi produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan, dibawah ini disajikan gambar indikator variabel penelitian sebagai berikut:

Gambar 6
Bagan Indikator variabel-variabel penelitian



B. Hipotesis

Gambar 7
Hipotesis Model Geometris



Hipotesis Minor:

- a. Ada hubungan positif antara motivasi dengan produktivitas pemungutan.
- b. Ada hubungan positif antara iklim komunikasi dengan produktivitas pemungutan.
- c. Ada hubungan positif antara sikap dengan produktivitas pemungutan.

Hipotesis Mayor:

- a. Ada hubungan positif antara motivasi, iklim komunikasi dan sikap dengan produktivitas pemungutan

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam membuat laporan dari suatu penelitian, haruslah berdasarkan pada pemikiran dengan metode-metode tertentu, sehingga penulisannya akan mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan.

A. RANCANGAN PENELITIAN

Berdasarkan fenomena dan data empiris yang akan dianalisis, penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan metode kualitatif silih berganti, dimana metode kuantitatif akan menganalisis hubungan antara variabel-variabel penelitian. Sedangkan untuk metode kualitatif akan digunakan untuk melengkapi metode kuantitatif, yang antara lain untuk menjelaskan data yang bersifat sekunder yang relevan dengan penelitian ini.

B. RUANG LINGKUP

Penelitian ini akan dilakukan pada petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara, dan dibatasi hanya pada variabel motivasi, variabel iklim komunikasi, dan variabel sikap, yang diduga mempunyai hubungan dengan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan. Sedangkan variabel lain diluar yang telah disebutkan tersebut dianggap tetap (*ceteris paribus*).

C. LOKASI PENELITIAN

Penelitian akan dilakukan di Kantor Kecamatan dan Kantor Bapedalda Kabupaten Jepara, dimana kantor tersebut adalah sebagai pengelola atau pemberi pelayanan ijin tempat usaha dan sekaligus sebagai pemungut retribusi ijin gangguan. Untuk Kantor Kecamatan akan dilakukan penelitian pada semua Kantor Kecamatan se Kabupaten Jepara, kecuali Kecamatan Karimunjawa, yang mengingat waktu dan kemampuan penulis tidak memungkinkan untuk dijadikan lokasi penelitian.

D. VARIABEL PENELITIAN

1. Klasifikasi Variabel

Dalam penelitian ini akan digunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1.1 Variabel Dependen :

Produktivitas

1.2. Variabel Independen :

1.2.1. Motivasi.

1.2.2. Iklim Komunikasi.

1.2.3. Sikap.

2. Definisi Konseptual

2.1. Produktivitas

Yaitu suatu sikap mental dari pegawai yang mempunyai semangat untuk melakukan peningkatan perbaikan untuk mencapai tujuan yang telah dikehendaki.

2.2. Motivasi

Yaitu keseluruhan pemberian perangsang dari luar sebagai penggerak bekerja pada para petugas berupa perangsang untuk dipenuhinya kebutuhan dan harapan para petugas, sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan memberikan yang terbaik dari dirinya, baik waktu, tenaga maupun keahlian demi tercapainya tujuan.

2.3. Iklim Komunikasi

Yaitu kualitas pengalaman yang bersifat obyektif dari para petugas, yang mencakup persepsi petugas mengenai dukungan atasan terhadap bawahan dan persepsi petugas dalam pengambilan keputusan, yang akan mempengaruhi petugas dalam pelaksanaan tugas.

2.4. Sikap

Yaitu suatu pandangan atau ketetapan hati para petugas secara emosional berupa penilaian terhadap tugas, persepsi terhadap tugas dan

perilaku berupa tindakan terhadap tugas yang akan diikuti perbuatan, yang ditunjukkan dengan kepuasan, kepercayaan dan disiplin terhadap tugas.

3. Definisi Operasional

3.1. Produktivitas

3.1.1. Jumlah Pendapatan :

Jumlah yang diterima petugas pelayanan ijin tempat usaha dari hasil pemungutan retribusi ijin gangguan.

Item:

- Jumlah yang diperoleh petugas pelayanan ijin tempat usaha dalam satu bulan.
- Jumlah yang disetor.
- Jumlah penggelapan yang terjadi atas setoran.
- Jumlah kegagalan penarikan retribusi ijin gangguan karena pengusaha tidak membayar retribusi ijin gangguan.

3.2. Motivasi

3.2.1. Kebutuhan:

Keinginan yang menjadi daya pendorong yang ada pada petugas pelayanan ijin tempat usaha untuk bertindak laku dalam mencapai tujuan tertentu.

Item:

- Alasan-alasan kebutuhan ekonomis.
- Alasan tersedianya kelengkapan tugas.
- Alasan akan keselamatan kerja
- Alasan diakui sebagai orang yang profesional.

3.2.2. Harapan :

Merupakan keyakinan, bahwa dengan perbuatan tertentu akan mencapai tujuan.

Item:

- Harapan adanya perlakuan yang tidak dibeda-bedakan.
- Harapan adanya keamanan kerja.
- Harapan adanya penghargaan atas prestasi kerja.
- Harapan untuk ingin lebih berhasil dari teman sekerja.
- Harapan untuk menyetor sesuai target.

3.3. Iklim Komunikasi

3.3.1. Dukungan Atasan

Persepsi bawahan tentang komunikasi mereka dengan atasan akan membantu mereka untuk membangun dan mempertahankan diri dan keyakinan akan diri.

Item:

- Tingkat perhatian atasan.

- Tingkat dukungan dari atasan.
- Atasan memberi alternatif pemecahan terhadap masalah yang dihadapi petugas.

3.3.2. Keikutsertaan dalam pengambilan keputusan

Adanya iklim kebebasan dari karyawan untuk melakukan komunikasi ke atas secara berpengaruh.

Item:

- Karyawan bebas untuk mengemukakan pendapat.
- Penghargaan terhadap pendapat karyawan.
- Tanggapan terhadap usul/pendapat karyawan.
- Kesempatan untuk memberikan usul/pendapat.

3.4. Sikap.

3.4.1. Kepuasan:

Suatu sikap puas yang dipunyai individu mengenai pekerjaannya.

Item:

- Tingkat kepuasan petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap tugasnya.
- Tingkat kepuasan petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap lingkungan kerja.

3.4.2. Disiplin:

Ketaatan petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap segala peraturan yang berlaku.

Item:

- Kepatuhan petugas pelayanan ijin tempat usaha pada jam-jam kerja.
- Kepatuhan petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap peraturan yang berlaku.
- Kepatuhan petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap disiplin setor.

3.4.3. Pemahaman:

Yaitu pemahaman para petugas terhadap peraturan yang berlaku dalam pelaksanaan tugas.

Item:

- Pemahaman petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap peraturan yang berlaku.
- Pemahaman petugas pelayanan ijin tempat usaha terhadap larangan-larangan dalam pelaksanaan tugas.

E. JENIS DAN SUMBER DATA

Didalam penelitian ini digunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Yang dimaksud data primer ialah data yang didapat secara langsung dari pihak yang bersangkutan, mengenai apa yang diperlukan dalam rangka penelitian ini, yaitu dengan jalan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan. Dalam hal ini dilakukan wawancara langsung dengan bantuan *questionnaire* dengan petugas ijin tempat usaha yang dijadikan sampel.

2. Data Sekunder

Yang dimaksud data sekunder yaitu data yang melengkapi data primer, yang diperoleh dari instansi yang berhubungan dengan retribusi ijin gangguan, yaitu Bapedalda, Dipenda, dan Kecamatan. Sedangkan data yang diperoleh misalnya saja berupa Perda tentang retribusi ijin gangguan, laporan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan, dan lain-lain.

F. INSTRUMEN PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan instrumen atau alat bantu yang digunakan dalam pengumpulan data berupa daftar pertanyaan (*questionnaire*) dan *interview guide*, yang didalamnya akan memuat pertanyaan tertutup maupun pertanyaan terbuka. *Questionnaire* akan digunakan untuk pengumpulan data kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha (responden), sedang *interview guide* akan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari Bapedalda, Kecamatan maupun Dipenda.

G. POPULASI DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

1. Elemen Penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara yang berjumlah sebanyak 225 orang, sedangkan unit analisisnya adalah petugas pelayanan ijin tempat usaha.

2. Sampling Frame.

Sampling frame adalah daftar dari seluruh petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara sebanyak 225 orang yang kesemuanya mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

3. Besarnya Sampel.

Dalam setiap penelitian untuk mendapatkan data dari suatu kolektivitas jika kolektivitas itu besar, maka penelitian dapat menggunakan sampel, dimana seorang peneliti dalam batas tertentu dapat menarik kesimpulan yang berlaku bagi seluruh populasi.

Mengenai berapa besar yang sebaiknya proporsi sampel yang kita selidiki, Sutrisno Hadi (2000:221) mengatakan bahwa besarnya proporsi sampel yang kita selidiki tergantung kepada bermacam-macam faktor pertimbangan. Misalnya saja jika ada pengetahuan bahwa keadaan populasi adalah homogen, mengambil sampel yang terlalu besar hampir-hampir tidak ada gunanya. Berdasarkan pendapat Sutrisno Hadi tersebut, mengingat keadaan populasi yang

homogen, dalam penelitian ini sampel akan diambil 25% dari populasi. Sehingga 25% dari 225 adalah 56,25 dan dibulatkan menjadi 60. Jadi dalam penelitian ini jumlah responden ditentukan sebanyak 60 responden.

4. Teknik Pengambilan Sampel.

Teknik-teknik pengambilan sampel yang biasa digunakan dalam penelitian adalah:

1. Teknik Random Sampling

Yaitu pengambilan sampel secara random atau tanpa pandang bulu. Dalam random sampling, semua individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

2. Teknik Non Random Sampling

Yaitu pengambilan sampel yang didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan tertentu. Semua sampling yang dilakukan bukan dengan teknik random sampling termasuk dalam teknik non random sampling. (Hadi, 2000:225).

Dalam pengambilan sampel, mengingat sifat-sifat yang homogen dari populasi, seperti yang sudah penulis amati, maka dalam penelitian ini digunakan teknik random sampling. Jadi semua petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan untuk memilih elemen dari daftar sampel akan digunakan teknik

Random Start dengan interval 4. Interval 4 diperoleh dengan membagi populasi dengan besarnya sampel atau $225 : 60$ adalah 3,75 dan dibulatkan menjadi 4. Cara ini dimulai dengan memilih 1 (satu) nomor elemen dari daftar sampel dengan cara diundi, untuk menentukan dasar pengambilan elemen berikutnya. Selanjutnya adalah dengan memilih nomor elemen berikutnya dengan kelipatan 4 terus ke bawah dan kembali ke atas, sampai diperoleh sampel sejumlah 60.

H. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data interview dan wawancara. Yaitu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab lisan terhadap pihak-pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini, dengan maksud agar dapat memperoleh keterangan-keterangan yang diperlukan dan yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk interview digunakan alat *questionnaire* dan untuk wawancara digunakan alat *interview guide*.

I. TEKNIK PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Dalam mengawali analisis data, setelah data dikumpulkan di lapangan, akan dilakukan beberapa tahap pengolahan data yaitu:

a. Editing.

Yaitu kegiatan pemeriksaan atau meneliti apakah terdapat kekeliruan dalam pengisian *questionnaire* atau dalam wawancara. Kemudian diadakan pembetulan

terhadap data yang keliru, menambah data yang kurang dan melengkapi data yang kurang jelas.

b. Koding.

Yaitu mengkategorikan data dengan cara pemberian kode-kode atau simbol-simbol menurut kriteria yang diperlukan pada data agar dapat ditabulasikan.

c. Tabulasi.

Yaitu kegiatan mengelompokkan jawaban-jawaban dengan cara yang teliti dan teratur, kemudian dihitung, dijumlah berapa peristiwa atau gejala yang masuk dalam satu kategori, sampai terwujudnya tabel-tabel yang berguna untuk analisis data.

Selanjutnya dalam rangka menguji hipotesis, akan dilakukan uji statistik dengan menggunakan metode *Korelasi Product Moment*. Hal ini dilakukan karena variabel produktivitas berbentuk interval, sedang variabel motivasi, iklim komunikasi dan sikap berbentuk ordinal. Untuk itu penulis akan merubah menjadi interval dengan cara membuat skor 1, 2, 3, dan 4 dari penggolongan yang dimulai dari rendah, kurang, cukup, dan tinggi, dan data diperoleh setelah ada jawaban atas pertanyaan kepada responden.

Rumus Korelasi Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Dimana :

$$x = X - m_x$$

$$y = Y - m_y$$

$$m_x = \frac{\Sigma X}{N}$$

$$m_y = \frac{\Sigma Y}{N}$$

Untuk menguji signifikansi koefisiensi korelasi tersebut maka dikonsultasikan dengan tabel r product moment pada taraf signifikansi 1%. Penghitungan korelasi product moment tersebut dilakukan untuk menghitung hubungan tiap variabel secara berpasangan tanpa melibatkan variabel-variabel lain yang tidak sedang dihitung atau disebut juga Korelasi Parsial Jenjang Nihil.

Selanjutnya akan dilakukan penghitungan hubungan antar variabel tersebut tetapi ada variabel-variabel yang dikontrol, dengan teknik Korelasi Parsial Jenjang Pertama, dan dilanjutkan kemudian dengan Korelasi Parsial Jenjang Kedua. Untuk mengetahui hubungan antara variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen akan digunakan teknik Korelasi Ganda atau *Multiple Correlation*. Kemudian untuk mengetahui besarnya hubungan antar variabel, akan digunakan Koefisien Determinasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan disajikan data hasil penelitian yang telah dikumpulkan dari lapangan. Penyajian data berupa tabel-tabel beserta penjelasannya, yang selanjutnya akan digunakan untuk menganalisis hasil penelitian. Penyajian data akan diuraikan untuk tiap-tiap variabel. Namun sebelum membahas hasil penelitian dari masing-masing variabel, terlebih dahulu akan disajikan sedikit gambaran mengenai struktur organisasi dan identitas responden.

1. STRUKTUR ORGANISASI

Organisasi adalah merupakan hasil dari proses pengorganisasian. Pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen atau subsistem-subsistem serta penentuan hubungan-hubungan. Organisasi diartikan menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada dan lain sebagainya. Organisasi hanya merupakan

wadah dan alat tempat manajer melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jika pengorganisasian baik, maka organisasi pun akan baik dan tujuan pun relatif mudah dicapai. Didalam hubungan antara manusia dengan manusia lain, yang paling penting adalah reaksi yang timbul sebagai akibat hubungan-hubungan dalam kelompok atau organisasi. Reaksi tersebut menyebabkan tindakan seseorang menjadi bertambah luas. Dalam memberikan reaksi tersebut sering orang itu berusaha menyerasikan dengan tindakan-tindakan orang lain.

Organisasi menurut Hasibuan (1999:24) diartikan sebagai suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja.

Pentingnya peranan organisasi sebagai alat administrasi dan manajemen harus dikaitkan dengan kemampuan manusia didalam organisasi, karena bergerak tidaknya organisasi kearah pencapaian tujuan yang telah ditentukan sangat tergantung atas kemampuan manusia dalam organisasi yang bersangkutan untuk menggerakkan organisasi itu menuju arah yang telah ditetapkan.

Untuk menjamin kelancaran jalannya organisasi diperlukan pembagian kerja, dan untuk melihat pembagian kerja dalam suatu organisasi, dapat dilihat pada struktur organisasinya karena struktur organisasi merupakan kerangka pembagian kerja. Hal ini dibuat demikian karena terdapat terlalu banyak pekerjaan untuk dilaksanakan oleh seseorang. Karenanya diperlukan adanya pembagian kerja dan kewenangan harus didelegasikan sedemikian rupa sehingga kewajiban-kewajiban dapat ditunaikan. Struktur organisasi akan nampak jelas dan tegas apabila digambar dalam bagan organisasi. Sedangkan bagan hanyalah sebagai salah satu alat

organisasi, bagan hanya satu permulaan untuk mengerti organisasi. Meskipun demikian bagan adalah alat yang berguna bagi manajemen karena bagan akan menunjukkan satuan-satuan organisasi dan wewenanganya.

Dalam kaitan dengan pelaksanaan pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara, organisasi yang berwenang untuk melaksanakan adalah Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (Bapedalda) Kabupaten Jepara. Dalam pelaksanaan di lapangan Bapedalda dibantu oleh semua Kecamatan se-Kabupaten Jepara, karena ijin tempat usaha hanya akan diterbitkan apabila ada rekomendasi dari Camat dimana lokasi tempat usaha itu berada. Bagan susunan organisasi dan tata kerja Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (Bapedalda) Kabupaten Jepara termuat dalam lampiran Keputusan Bupati Jepara Nomor 061.1/756 Tahun 2000 tentang Nomenklatur, jenis dan Jumlah serta Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Jepara. Sedangkan bagan susunan organisasi dan tata kerja Kecamatan tertuang dalam lampiran Keputusan Bupati Jepara Nomor 061.1/758 Tahun 2000 tentang Nomenklatur, Jenis dan Jumlah serta Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Jepara.

Wewenang penanganan dan pemberian ijin tempat usaha di Bapedalda Kabupaten Jepara ada pada Bidang Pengawasan dan Pengendalian, dan wewenang ini diturunkan kepada Sub Bidang Perijinan. Sedangkan di Kecamatan wewenang pemberian rekomendasi ijin tempat usaha ada pada Camat, dan untuk pemeriksaan dan penelitian kelayakan tempat usaha dibantu oleh Kepala Seksi Ketentraman

Ketertiban dan Pengamanan Pantai beserta Satuan Polisi Pamong Praja. Petugas yang melayani ijin tempat usaha baik di Bapedalda dan Kecamatan berjumlah 225 petugas, dimana terdapat 28 petugas di Bapedalda dan sisanya sebanyak 197 petugas tersebar di 14 Kecamatan. Berdasarkan pendekatan sistem dalam organisasi, Bapedalda dan Kecamatan dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan ijin tempat usaha adalah merupakan suatu sistem yang terbuka. Hal ini karena interaksinya dengan pengusaha adalah dalam rangka menopang fungsinya sebagai lembaga yang melakukan pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara. Dalam sistem terbuka terdapat dua interaksi, yaitu interaksi internal dan interaksi eksternal. Interaksi internal adalah interaksi, integrasi dan hubungan-hubungan antara subsistem-subsistem atau bagian-bagian yang ada, yaitu bidang-bidang dan sub bidang-sub bidang atau antara seksi-seksi, yang merupakan sistem tertutup. Interaksi internal ini mengutamakan peningkatan efisiensi, produktivitas dan kerjasama antara subsistem-subsistem dalam organisasi. Interaksi eksternal adalah interaksi yang terjadi antara organisasi dengan pihak luar (lingkungan) yang ada hubungan ketergantungan satu sama lainnya. Dalam kasus ini interaksi eksternal adalah merupakan tujuan dari pemungutan retribusi ijin gangguan, dimana Bapedalda dan Kecamatan berinteraksi dengan wajib retribusi atau pengusaha serta dengan dinas-dinas lain seperti Dipenda, Disindagkop serta Bagian Keuangan Setda Jepara. Yang penting dalam pendekatan sistem ini adalah kaidah mengenai umpan balik, mengenai keterangan yang bukan saja tentang prestasi sistem, tetapi juga tentang lingkungan dan akibat-akibat dari produk sistem terhadap lingkungan itu. Artinya

bagaimana Bapedalda dan Kecamatan dapat melayani para pengusaha dalam melayani ijin tempat usaha adalah merupakan hal yang penting, karena kepuasan pengusaha berarti keberhasilan Bapedalda dan Kecamatan dalam memberikan pelayanan. Akibatnya tidak hanya pada kepuasan pengusaha yang dilayani, tetapi tujuan pemungutan retribusi ijin gangguan juga dapat tercapai.

Analisis terhadap struktur organisasi Bapedalda dan Kecamatan kaitannya dengan pelayanan ijin tempat usaha yang sekaligus adalah pemungutan retribusi ijin gangguan, dapat diketahui kebaikan dan keburukannya. Kebaikannya adalah sebagai berikut:

1. Kesatuan pimpinan dan asas kesatuan komando tetap dipertahankan sepenuhnya.
2. Garis komando dan pengendalian tugas tidak terjadi kesimpangsiuran karena pimpinan langsung berhubungan dengan bawahan.
3. Proses pengambilan keputusan, kebijakan dan instruksi-instruksi berjalan cepat dan tidak bertele-tele.
4. Pengawasan melekat secara ketat terhadap kegiatan-kegiatan karyawan dapat dilaksanakan.
5. Kedisiplinan dan semangat kerja karyawan umumnya baik.
6. Koordinasi relatif mudah dilaksanakan.
7. Rasa solidaritas dan *Esprit de Corp* para karyawan pada umumnya tinggi karena saling kenal-mengenal.

Keburukannya adalah sebagai berikut:

1. Tujuan pribadi pimpinan dan tujuan organisasi sering tidak dapat dibedakan.

2. Ada kecenderungan dan kesempatan pimpinan untuk bertindak otoriter.
3. Pengembangan bawahan kurang mendapat perhatian karena mereka sering tidak diikutsertakan dalam perencanaan, pengambilan keputusan dan pengendalian.

2. IDENTITAS RESPONDEN

Sebagaimana telah dikemukakan pada awal penulisan tesis ini, banyaknya responden yang diteliti untuk keperluan penulisan tesis ini adalah berjumlah 60 responden. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui, bahwa dari 60 responden yang diteliti, sebanyak 52 orang atau 86,67% adalah berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 8 orang atau 13,33% adalah perempuan. Dari 60 responden tersebut, baik laki-laki maupun perempuan, terdiri dari berbagai komponen umur sebagaimana terlihat pada tabel IV.1.

TABEL IV.1
DISTRIBUSI PERSENTASE UMUR

No.	U M U R	f	%
1	21 th – 30 th	11	18.33
2	31 th – 40 th	28	46.67
3	41 th ke atas	21	35.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 4

Dengan melihat tabel diatas dapat diketahui, bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara adalah berumur antara 31 tahun sampai dengan 40 tahun. Hal ini dapat dilihat dari 60 responden, sebanyak 28

responden atau 46,67 % berumur 31 tahun – 40 tahun. Sedangkan lainnya yaitu sebanyak 21 responden atau 35% berumur 41 tahun ke atas, dan sebanyak 11 responden atau 18,33% berumur antara 21 tahun – 30 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara sebagian besar adalah dalam umur produktif, dimana dalam umur tersebut diharapkan semangat kerjanya masih tinggi.

Adapun bila dilihat mengenai tingkat pendidikannya, dapat dilihat pada tabel IV.2.

TABEL IV.2
DISTRIBUSI PERSENTASE TINGKAT PENDIDIKAN

No.	TINGKAT PENDIDIKAN	f	%
1	SEKOLAH DASAR	-	-
2	SEKOLAH MENENGAH PERTAMA	11	18.33
3	SEKOLAH MENENGAH ATAS	47	78.33
4	PERGURUAN TINGGI	2	3.33
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 5

Data diatas menunjukkan, bahwa sebanyak 47 responden atau 78,33% berpendidikan SMA, sebanyak 11 responden atau 18,33% berpendidikan SMP, dan hanya 2 responden atau 3,33% yang berpendidikan Perguruan Tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara adalah berpendidikan SMA, dan hanya sebagian kecil saja yang berpendidikan SMP dan jarang yang berpendidikan Perguruan Tinggi. Hal

ini berarti tingkat pendidikan petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara rata-rata sudah berpendidikan cukup tinggi.

3. PRODUKTIVITAS

Sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori, produktivitas adalah suatu sikap mental dari pegawai yang mempunyai semangat untuk melakukan peningkatan perbaikan untuk mencapai tujuan yang telah dikehendaki. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui, bahwa hasil pemungutan retribusi ijin gangguan yang diperoleh setiap petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara setiap bulannya berkisar antara Rp. 400.000,- sampai dengan Rp. 1.200.000,- atau lebih. Secara terperinci hasil pemungutan retribusi ijin gangguan yang diterima setiap bulan dapat dilihat pada tabel IV.3.

TABEL IV.3
DISTRIBUSI PERSENTASE HASIL PEMUNGUTAN RETRIBUSI
SETIAP BULAN

No.	HASIL PEMUNGUTAN	' f	%
1	0 - Rp. 399.950,-	-	-
2	Rp. 400.000,- - Rp. 799.950,-	8	13.33
3	Rp. 800.000,- - Rp. 1. 199.950,-	22	36.67
4	Rp. 1.200.000,- atau lebih	30	50.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 1

Tabel diatas memperlihatkan, bahwa sebanyak 30 responden atau 50% dalam satu bulan dapat memungut retribusi ijin gangguan lebih dari Rp. 1.200.000,-.

Selebihnya sebanyak 22 responden atau 36,67% memperoleh retribusi ijin gangguan sebanyak Rp. 800.000,- sampai dengan Rp. 1.199.950,- dalam satu bulan, dan hanya 8 responden atau 13,33% yang memperoleh retribusi ijin gangguan Rp. 400.000,- sampai dengan Rp. 799.950,- dalam satu bulan.

Sedangkan untuk melihat besarnya retribusi ijin gangguan yang disetorkan petugas pelayanan ijin tempat usaha dalam satu bulan dapat dilihat pada tabel IV.4.

TABEL IV.4
DISTRIBUSI PERSENTASE
JUMLAH SETORAN TIAP BULAN

No.	JUMLAH SETORAN	f	%
1	0 – Rp. 399.950,-	-	-
2	Rp. 400.000,- - Rp. 799.950,-	8	13.33
3	Rp. 800.000,- - Rp. 1.199.950,-	22	36.67
4	Rp. 1.200.000,- - atau lebih	30	50.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 2

Tabel diatas memperlihatkan, bahwa sebagian besar responden menyetorkan retribusi ijin gangguan lebih dari Rp. 1.200.000,- setiap bulan. Dari 60 responden yang diteliti, sebanyak 30 atau 50% menyetor sebanyak lebih dari Rp. 1.200.000,- dalam setiap bulannya. Selebihnya sebanyak 22 responden atau 36,67% menyetor sebanyak Rp. 800.000,- sampai dengan Rp. 1.199.950,- tiap bulan, dan hanya 8 responden atau 13,33% yang tiap bulan hanya setor Rp. 400.000,- sampai dengan Rp. 799.950,-. Apabila dibandingkan dengan tabel IV.3, dapat dilihat bahwa hampir semua retribusi ijin gangguan yang diperoleh petugas pelayanan ijin tempat usaha

tiap bulan, sebanyak itu juga disetorkan ke Kas Daerah. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa sebagian petugas pelayanan ijin tempat usaha dapat memenuhi target yang ditetapkan tiap bulan untuk disetorkan, sedangkan sebagian yang lain belum memenuhi target yang ditetapkan. Hal ini diperkuat dengan jawaban responden, dari 60 responden yang diteliti, sebanyak 30 responden atau 50% menjawab sudah memenuhi target, dan 30 responden yang lain atau 50% menjawab belum memenuhi target.

Pemerintah Kabupaten Jepara ternyata belum memberikan tindakan apapun kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha yang belum dapat memenuhi target setoran yang ditetapkan. Hal ini dapat diketahui dari jawaban responden ketika ditanyakan tindakan dari Pemerintah Daerah kepada petugas yang tidak memenuhi target, semua responden sebanyak 60 orang menjawab tidak ada tindakan apapun dari Pemerintah Kabupaten Jepara.

Petugas pelayanan ijin tempat usaha didalam melakukan pemungutan retribusi ijin gangguan tidak selamanya berjalan mulus. Kadang-kadang terjadi juga kegagalan pemungutan retribusi ijin gangguan dari wajib retribusi. Hal ini dapat diketahui dari 60 responden yang diteliti, sebanyak 18 responden atau 30% menyatakan pernah mengalami kegagalan dalam melakukan pemungutan retribusi ijin gangguan. Selebihnya sebanyak 42 responden atau 70 % menyatakan tidak pernah mengalami kegagalan dalam melakukan pemungutan retribusi ijin gangguan. Sedangkan mengenai jumlah kejadian kegagalan pemungutan retribusi ijin gangguan yang pernah dialami 18 responden tersebut, dapat dilihat pada tabel IV.5.

TABEL IV.5
DISTRIBUSI PERSENTASE JUMLAH KEJADIAN
KEGAGALAN PEMUNGUTAN RETRIBUSI IJIN GANGGUAN

No.	JUMLAH KEGAGALAN	f	%
1	Lebih dari 15 kali	-	-
2	10 – 14 kali	-	-
3	5 – 9 kali	2	11.11
4	0 – 4 kali	16	88.89
JUMLAH		18	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 7

Tabel diatas memperlihatkan, bahwa sebanyak 16 responden atau 88,89% menyatakan pernah mengalami kegagalan pemungutan retribusi ijin gangguan sebanyak 0 – 4 kali. Selebihnya sebanyak 2 responden atau 11,11% pernah mengalami kegagalan pemungutan retribusi ijin gangguan sebanyak 5 – 9 kali. Dengan demikian kegagalan pemungutan retribusi ijin gangguan yang pernah terjadi masih dalam taraf yang tidak mengkhawatirkan. Hal ini juga dapat menjadi pengalaman yang berharga bagi petugas pelayanan ijin tempat usaha untuk dapat mengantisipasi hal-hal yang menyebabkan kegagalan, sehingga pada tugas pemungutan selanjutnya dapat lebih berhasil.

Sedangkan mengenai sangsi yang diberikan kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha yang gagal dalam memungut retribusi ijin gangguan, ternyata semuanya hanya mendapat peringatan. Sebanyak 8 responden atau 44,44% pernah mendapatkan peringatan lisan, sedangkan sebanyak 10 responden atau 55,56% diperingatkan dengan tertulis.

Petugas pelayanan ijin tempat usaha dalam melakukan tugasnya kadang-kadang dihadapkan pada masalah lokasi perusahaan atau pengusaha yang akan dipungut retribusi ijin gangguan. Hal ini mengingat tersebarinya pengusaha di Kabupaten Jepara hampir di seluruh wilayah Kabupaten Jepara dengan medan yang beragam.

Untuk mengetahui frekuensi dijumpainya kesulitan lokasi pemungutan retribusi ijin gangguan, dapat dilihat pada tabel IV.6.

TABEL IV.6
DISTRIBUSI PERSENTASE KESULITAN
LOKASI PEMUNGUTAN RETRIBUSI

No.	FREKUENSI KESULITAN	f	%
1	Sangat sering	-	-
2	Sering	4	6.67
3	Kurang sering	48	80.00
4	Tidak pernah	8	13.33
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 9

Tabel diatas memperlihatkan, sebagian besar responden menyatakan kurang sering menemui kesulitan dalam hal lokasi pemungutan retribusi ijin gangguan. Dari 60 responden yang diteliti, sebanyak 48 responden atau 80% menyatakan kurang sering menemui kesulitan lokasi pemungutan retribusi ijin gangguan. Selebihnya sebanyak 4 responden atau 6,67% menyatakan sering menemui kesulitan lokasi pemungutan retribusi ijin gangguan, dan sebanyak 8 responden atau 13,33% menyatakan tidak pernah menemui kesulitan lokasi pemungutan retribusi ijin

gangguan. Ketika ditanyakan alasannya, 8 responden yang tidak pernah menemui kesulitan lokasi pemungutan retribusi ijin gangguan tidak memberikan alasan. Sedangkan selebihnya sebanyak 52 responden atau 86,67% memberikan alasan yang beragam, seperti jalan yang belum beraspal, lokasi yang berbukit dan licin, serta alamat yang tidak jelas.

Kemudian mengenai tanggapan terhadap pelanggaran atau penyalahgunaan uang hasil pemungutan retribusi ijin gangguan oleh petugas dapat dilihat pada tabel IV.7.

TABEL IV.7
DISTRIBUSI PERSENTASE TANGGAPAN
PENGUNAAN UANG RETRIBUSI UNTUK KEBUTUHAN SENDIRI

No.	TANGGAPAN	f	%
1	Sangat setuju	-	-
2	Setuju	-	-
3	Kurang setuju	22	36.67
4	Tidak setuju	38	63.33
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 10

Tabel diatas memperlihatkan, bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara tidak setuju dengan penggunaan uang hasil pemungutan retribusi ijin gangguan untuk keperluan sendiri. Dari 60 responden yang diteliti, sebanyak 38 responden atau 63,33% menyatakan tidak setuju hasil pemungutan retribusi digunakan untuk keperluan sendiri. Sedangkan yang lain sebanyak 22 responden atau 36,67% menyatakan kurang setuju penggunaan hasil

pemungutan retribusi ijin gangguan untuk keperluan sendiri. Dengan demikian dapat dikatakan kesadaran petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara terhadap tugas dan kewajibannya termasuk hal-hal yang dilarang sudah cukup baik. Mengenai alasannya sebagian besar (42 responden atau 70%) menyatakan hal itu melanggar aturan, sedang selebihnya sebanyak 18 responden atau 30% menyatakan berat untuk mengembalikan saat harus disetor. Ketika ditanyakan frekuensi penggunaan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan untuk keperluan sendiri, ternyata meskipun sebagian besar beralasan hal itu melanggar aturan, tetapi masih ada petugas pelayanan ijin tempat usaha yang menggunakan uang hasil pemungutan retribusi ijin gangguan untuk keperluan sendiri. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.8.

TABEL IV.8
DISTRIBUSI PERSENTASE PENGGUNAAN RETRIBUSI
UNTUK KEPERLUAN SENDIRI

No.	FREKUENSI PENGGUNAAN	f	%
1	Sangat sering	-	-
2	Sering	-	-
3	Kurang sering	28	46.67
4	Tidak pernah	32	53.33
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 11

Tabel diatas memperlihatkan, bahwa sebanyak 32 responden atau 53,33% menyatakan tidak pernah menggunakan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan untuk keperluan sendiri. Selebihnya sebanyak 28 responden atau 46,67%

menyatakan pernah tetapi tidak terlalu sering atau kurang sering. Ketika ditanyakan alasan menggunakan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan untuk keperluan sendiri meskipun tahu bahwa hal ini melanggar aturan, sebanyak 28 responden atau 46,67% menyatakan terpaksa karena untuk memenuhi kebutuhan anak sekolah atau untuk keperluan sehari-hari yang lain. Para petugas pelayanan ijin tempat usaha berkeyakinan pada saatnya harus setor, mereka akan mampu memenuhi kewajiban setor tersebut.

Petugas pelayanan ijin tempat usaha ini disamping menggunakan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan untuk keperluan sendiri, kadang-kadang juga menggunakan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan ini untuk keperluan dinas, dan untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.9.

TABEL IV.9
DISTRIBUSI PERSENTASE PENGGUNAAN RETRIBUSI
UNTUK KEPERLUAN DINAS

No.	FREKUENSI PENGGUNAAN	f	%
1	Sangat sering	-	-
2	Sering	1	1.67
3	Kurang sering	28	46.67
4	Tidak pernah	31	51.67
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 12

Tabel diatas memperlihatkan, bahwa sebanyak 31 responden atau 51,67% menyatakan tidak pernah menggunakan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan untuk kepentingan dinas. Selebihnya sebanyak 28 responden atau 46,67%

menyatakan pernah menggunakan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan untuk keperluan dinas meskipun tidak sering atau kurang sering, dan hanya 1 responden atau 1,67% yang menyatakan sering menggunakan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan untuk keperluan dinas. Adapun alasan penggunaan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan untuk keperluan dinas, semua responden yang pernah melakukan hal ini yaitu sebanyak 29 responden atau 48,33% menyatakan alasan uang jalan atau transport belum diterima sehingga digunakan dulu uang hasil pemungutan retribusi ijin gangguan.

Keseluruhan data yang telah disajikan diatas, dapat memperlihatkan prosentase produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara. Penilaian lebih lanjut digunakan tingkat pengukuran interval dimana analisis ini didasarkan pada jawaban masing-masing responden. Dalam penelitian ini variabel produktivitas yang diskor terdiri dari 8 pertanyaan. Jawaban dari masing-masing pertanyaan memiliki interval skor dari 1 sampai dengan 4, dengan kategori:

- Rendah
- Kurang
- Cukup
- Baik

Cara yang digunakan untuk mengkategorikan adalah dari skor masing-masing pertanyaan dijumlahkan atau digabungkan untuk mendapatkan ukuran gabungan atau akumulasi skor. Karena jumlah pertanyaan variabel produktivitas ada

8, maka skor kumulatif berkisar antara 8 sampai dengan 36. Skor kumulatif ini selanjutnya diklasifikasikan menjadi 4 kategori sebagai berikut:

<u>Skor</u>	<u>Kategori</u>
8 – 14	Rendah
15 – 21	Kurang
22 – 28	Cukup
29 – 36	Baik

Berdasarkan klasifikasi tersebut, tabel IV.10 akan menyajikan kategori penilaian variabel produktivitas

TABEL IV.10
DISTRIBUSI PERSENTASE PRODUKTIVITAS

No.	PRODUKTIVITAS	f	%
1	Rendah	-	-
2	Kurang	28	46.67
3	Cukup	21	35.00
4	Baik	11	18.33
JUMLAH		60	100.00

Tabel diatas memperlihatkan, bahwa sebanyak 28 responden atau 46,67% produktivitasnya rendah dalam melakukan pemungutan retribusi ijin gangguan. Selebihnya sebanyak 21 responden atau 35% produktivitasnya cukup baik dalam melakukan pemungutan retribusi ijin gangguan, dan 11 responden atau 18,33% mempunyai produktivitas yang baik. Dengan demikian dapat dikatakan, petugas

pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara sebagian besar produktivitasnya cukup baik dan baik dalam melakukan pemungutan retribusi ijin gangguan. Sedangkan selebihnya mempunyai produktivitas yang kurang baik dalam melakukan pemungutan retribusi ijin gangguan.

4. MOTIVASI

Motivasi adalah merupakan salah satu kegiatan yang terdapat dalam manajemen, dan merupakan kegiatan yang tergolong paling erat hubungannya dengan unsur manusia. Faktor manusia yang menonjol dalam organisasi menyebabkan motivasi sebagai fungsi dan kegiatan yang menggerakkan manusia ini merupakan fungsi yang sangat penting. Yang penting adalah bagaimana seorang manajer atau pimpinan memberikan penggerak yang baik, agar bawahan dapat selalu berprestasi secara maksimal untuk kepentingan organisasi. Sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya, dalam penulisan tesis ini motivasi diartikan sebagai kesediaan untuk mengerahkan usaha untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, dengan dikondisikan oleh kemampuan untuk memenuhi kebutuhan individu, dengan ditunjukkan dalam harapan dan kebutuhan pada petugas pelayanan ijin tempat usaha. Untuk mengetahui bagaimana motivasi petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara, berikut ini akan disajikan data mengenai motivasi tersebut dalam bentuk tabel yang merupakan pengolahan dari hasil penelitian.

Dalam hidupnya manusia tidak bisa lepas dari kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhinya. Kebutuhan-kebutuhan tersebut diusahakan untuk dapat

dipenuhinya melalui kerja yang dilakukan. Dengan demikian diantara alasan-alasan yang mendorong manusia melakukan suatu kegiatan, hal itu dikarenakan mempunyai kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi. Dimana kebutuhan itu bukan hanya kebutuhan fisik tetapi juga kebutuhan rohani.

Untuk mengetahui apakah petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara itu bekerja karena terdorong oleh keinginan memenuhi kebutuhan sehari-hari, dapat dilihat pada tabel IV.11.

TABEL IV.11
DISTRIBUSI PERSENTASE PEMENUHAN KEBUTUHAN
SEBAGAI PENDORONG UNTUK BEKERJA LEBIH BAIK

No.	TINGKAT DORONGAN	f	%
1	Tidak mendorong	-	-
2	Kurang mendorong	-	-
3	Cukup mendorong	27	45.00
4	Sangat mendorong	33	55.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 13.

Tabel diatas memberikan gambaran bagaimana upaya memenuhi kebutuhan sehari-hari petugas pelayanan ijin tempat usaha, mendorong untuk bekerja lebih baik Hal ini terlihat dari pendapat responden, dimana sebanyak 33 responden atau 55% menyatakan pemenuhan kebutuhan sehari-hari adalah sangat mendorong untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Sedangkan yang lain sebanyak 27 responden atau 45% menyatakan bahwa pemenuhan kebutuhan sehari-hari cukup mendorong mereka untuk bekerja lebih baik. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa semua petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara akan bekerja

lebih baik karena adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Seorang petugas akan melakukan pekerjaan dengan baik tentu saja tidak hanya didasari oleh pemenuhan kebutuhan saja, tetapi dapat juga disebabkan oleh hal-hal diluar pemenuhan kebutuhan seperti misalnya adanya kelengkapan tugas.

Untuk mengetahui apakah ketersediaan kelengkapan tugas akan mendorong petugas pelayanan ijin tempat usaha untuk bekerja lebih baik, dapat dilihat pada tabel IV.12.

TABEL IV.12
DISTRIBUSI PERSENTASE TERSEDIAKELengkapan TUGAS
SEBAGAI PENDORONG UNTUK BEKERJA LEBIH BAIK

No.	TINGKAT DORONGAN	f	%
1	Tidak mendorong	-	-
2	Kurang mendorong	1	1.67
3	Cukup mendorong	26	43.33
4	Sangat mendorong	33	55.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 14.

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 33 responden atau 55% menyatakan tersedianya kelengkapan tugas akan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik. Selebihnya sebanyak 26 responden atau 43,33% menyatakan tersedianya kelengkapan tugas cukup mendorong mereka untuk bekerja lebih baik, dan hanya 1 responden atau 1,67% yang menyatakan kurang mendorong. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara akan bekerja lebih baik apabila

kelengkapan tugas tersedia. Alasannya karena hal ini akan membantu mereka untuk melakukan tugas pemungutan retribusi ijin gangguan dengan lebih mudah.

Sebagaimana telah dikatakan bahwa kebutuhan manusia itu tidak hanya kebutuhan fisik saja, tetapi juga mencakup kebutuhan psikis. Salah satu dari kebutuhan psikis adalah kebutuhan akan jaminan keselamatan kerja. Untuk mengetahui bagaimana jaminan keselamatan kerja akan mendorong petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara untuk bekerja lebih baik, dapat dilihat pada tabel IV.13.

TABEL IV.13
DISTRIBUSI PERSENTASE JAMINAN KESELAMATAN KERJA
SEBAGAI PENDORONG UNTUK BEKERJA LEBIH BAIK

No.	TINGKAT DORONGAN	f	%
1	Tidak mendorong	-	-
2	Kurang mendorong	2	3.33
3	Cukup mendorong	25	41.67
4	Sangat mendorong	33	55.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 15

Tabel diatas menggambarkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 33 responden atau 55% menyatakan, bahwa adanya jaminan keselamatan kerja akan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik. Selebihnya sebanyak 25 responden atau 41,67% menyatakan adanya jaminan keselamatan kerja cukup mendorong mereka untuk bekerja lebih baik, dan hanya 2 responden atau 3,33% yang menyatakan bahwa jaminan keselamatan kerja kurang mendorong mereka untuk bekerja lebih baik. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa adanya jaminan

keselamatan kerja bagi petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara, juga akan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik. Hal ini dikemukakan oleh sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha, dan hanya sedikit saja yaitu 3,33% yang menyatakan kurang mendorong. Alasannya rata-rata hampir sama meskipun disampaikan dengan bahasa yang berbeda, yaitu dengan adanya jaminan keselamatan kerja mereka akan merasa lebih aman dalam melakukan pekerjaannya.

Kebutuhan manusia memang sangat beragam dan ini semua memang akan memotivasi manusia untuk melakukan tindakan tertentu. Salah satu kebutuhan yang juga termasuk kebutuhan psikis adalah kebutuhan dihargai sebagai seorang manusia, sehingga motivasi seseorang juga ditentukan oleh bagaimana orang lain bisa menghargai dirinya. Hal ini sejalan dengan pendapat Maslow dalam teori Hirarki Kebutuhan, dimana salah satu diantara kelima penggolongan kebutuhan manusia adalah kebutuhan disukai dan menyukai, disenangi dan menyenangkan, dan dihargai dan menghargai. Dalam penelitian ini juga diaring data mengenai penilaian petugas pelayanan ijin tempat usaha dalam hal penghargaan terhadap dirinya dalam pelaksanaan tugas sebagai petugas pelayanan ijin tempat usaha. Dengan kata lain sejauh mana petugas pelayanan ijin tempat usaha dihargai sebagai unsur pribadi manusia dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Gambaran mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel IV.14.

TABEL IV.14
DISTRIBUSI PERSENTASE TINGKAT PENGHARGAAN
KEPADA PETUGAS PELAYANAN IJIN TEMPAT USAHA

No.	TINGKAT PENGHARGAAN	f	%
1	Terabaikan	-	-
2	Kurang dihargai	9	15.00
3	Cukup dihargai	51	85.00
4	Sangat dihargai	-	-
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 16

Tabel diatas memperlihatkan bahwa penghargaan kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha sebagai unsur manusia tidak terabaikan, dalam arti mereka cukup dihargai sebagai seorang manusia. Hal ini dapat dilihat sebanyak 51 responden atau 85% merasa cukup dihargai sebagai seorang manusia. Sedangkan sisanya sebanyak 9 responden atau 15% merasa kurang dihargai sebagai manusia. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara berkaitan dengan pekerjaan pemungutan retribusi ijin gangguan, merasa cukup dihargai sebagai pribadi manusia.

Sebagaimana telah dikatakan, bahwa kebutuhan manusia itu tidak hanya berupa kebutuhan fisik tetapi juga mencakup kebutuhan psikis, antara lain kebutuhan pengembangan diri. Pemerintah Kabupaten Jepara selama ini telah memberi kesempatan kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha untuk mengembangkan diri. Hal ini terbukti dengan data yang terjaring dimana semua responden menyatakan bahwa Pemerintah Kabupaten Jepara cukup memberi

kesempatan untuk mengembangkan diri bagi petugas pelayanan ijin tempat usaha. Adapun bentuk pengembangan diri tersebut misalnya dengan memberikan kursus atau latihan-latihan sebagai penunjang pelaksanaan tugas. Usaha pengembangan diri ini akan sangat bermanfaat bagi petugas pelayanan ijin tempat usaha dalam melaksanakan tugasnya. Mengenai manfaat apa yang diperoleh petugas pelayanan ijin tempat usaha selama mengikuti kursus atau latihan dapat dilihat pada tabel IV.15.

TABEL IV.15
DISTRIBUSI PERSENTASE MANFAAT DARI KURSUS/LATIHAN

No.	MANFAAT	f	%
1	Menambah pengetahuan	7	11.67
2	Memperluas wawasan berpikir	-	-
3	Menciptakan kerja sampingan	53	88.33
4	Lain-lain	-	-
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 18

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebanyak 53 responden atau 88,33% menyatakan kursus atau latihan-latihan yang diikutinya bermanfaat untuk dapat menimbulkan ide atau gagasan untuk menciptakan kerja sampingan. Selebihnya sebanyak 7 responden atau 11,67% menyatakan bahwa kursus atau latihan yang diikuti hanya dapat menambah pengetahuan dan pengalaman saja. Disamping manfaat tersebut diatas tentunya diharapkan kursus atau latihan-latihan yang diadakan Pemerintah Kabupaten Jepara dapat bermanfaat bagi kelancaran pelaksanaan tugas sebagi pemungut retribusi ijin gangguan. Sejauh mana kursus atau

latihan-latihan tersebut dapat bermanfaat untuk pelaksanaan pekerjaan dapat dilihat pada tabel IV.16.

TABEL IV.16
DISTRIBUSI PERSENTASE MANFAAT KURSUS/LATIHAN
TERHADAP PEKERJAAN

No.	MANFAAT	f	%
1	Hampir tdk ada manfaat	-	-
2	Sedikit yg dpt dimanfaatkan	6	10.00
3	Cukup bisa dimanfaatkan	53	88.33
4	Sebagian besar dpt dimanfaatkan	1	1.67
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 19

Tabel diatas memperlihatkan, sebagian besar responden menyatakan bahwa kursus atau latihan yang diikuti cukup bisa dimanfaatkan untuk menambah kelancaran dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Hal ini dapat diketahui dari 60 responden yang diteliti, sebanyak 53 responden atau 88,33% menyatakan kursus atau latihan yang diikuti cukup bisa dimanfaatkan untuk pekerjaan mereka. Selebihnya sebanyak 6 responden atau 10% menyatakan sedikit yang bisa dimanfaatkan, dan hanya 1 responden atau 1,67% yang menyatakan kursus atau latihan yang diikuti sebagian besar dapat dimanfaatkan untuk pekerjaan mereka. Selanjutnya diantara petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara mempunyai persepsi yang berbeda-beda tentang beban tugas yang diberikan kepada mereka. Dari 60 responden yang diteliti sebanyak 24 responden atau 40% merasa, bahwa beban tugas yang diberikan kepada mereka adalah dibedakan dengan sesama

petugas yang lain. Selebihnya sebanyak 36 responden atau 60% merasa bahwa beban tugas yang diberikan kepada mereka tidak dibedakan diantara sesama petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara merasa, bahwa beban tugas yang diberikan kepada mereka adalah sama atau tidak dibedakan diantara sesama petugas. Sedangkan tanggapan dari 24 responden yang merasa beban tugasnya dibedakan dapat dilihat pada tabel IV.17.

TABEL IV.17
DISTRIBUSI PERSENTASE PERSEPSI
TERHADAP PEMBEDAAN BEBAN TUGAS

No.	PERSEPSI	f	%
1	Terabaikan	-	-
2	Kurang dihargai	-	-
3	Cukup dihargai	24	100.00
4	Sangat dihargai	-	-
JUMLAH		24	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 21

Tabel diatas memperlihatkan, bahwa dari 24 responden yang merasa dibedakan beban tugasnya, semuanya atau 100% merasa cukup dihargai dengan adanya perbedaan beban tugas pekerjaan mereka. Dengan demikian dapat dikatakan, meskipun mereka merasa adanya perbedaan beban tugas tetapi mereka menanggapinya dengan positif, sehingga meskipun dirasakan adanya perbedaan beban tugas tetapi mereka merasa cukup dihargai.

Petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara tentu saja terdiri dari berbagai macam pegawai yang berpotensi ataupun yang kurang berpotensi. Pemerintah Kabupaten Jepara tentunya juga akan memperhatikan terhadap petugas-petugas yang berpotensi atau yang bekerja dengan baik. Perhatian Pemerintah Kabupaten Jepara ini tentu saja akan diterima atau dipersepsikan yang berbeda-beda diantara para petugas pelayanan ijin tempat usaha. Hal ini dapat diketahui dari 60 responden yang diteliti, sebanyak 24 responden atau 40% menyatakan bahwa Pemerintah Kabupaten Jepara selalu memperhatikan terhadap petugas pelayanan ijin tempat usaha yang dianggap berpotensi atau yang bekerja dengan baik. Namun selebihnya sebanyak 36 responden atau 60% menyatakan Pemerintah Kabupaten Jepara tidak memperhatikan kepada petugas yang telah bekerja dengan baik. Kemudian setelah diteliti lebih lanjut ternyata responden yang menyatakan Pemerintah Kabupaten Jepara memberikan perhatian kepada petugas yang bekerja dengan baik, adalah petugas yang pernah mendapatkan bonus atau penghargaan. Hal ini dapat diketahui karena dari 24 responden yang menyatakan hal tersebut, semuanya atau 100% pernah mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Kabupaten Jepara. Mengenai frekuensi pemberian penghargaan tersebut dapat dilihat pada tabel IV.18.

TABEL IV.18
DISTRIBUSI PERSENTASE
PEMBERIAN PENGHARGAAN

No.	FREKUENSI	f	%
1	Jarang sekali	24	100.00
2	Kadang-kadang	-	-
3	Cukup sering	-	-
4	Sering sekali	-	-
JUMLAH		24	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 24

Tabel diatas memperlihatkan bahwa pemberian penghargaan dari Pemerintah Kabupaten Jepara kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha adalah jarang sekali. Hal ini dapat diketahui dari 24 responden yang pernah mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Kabupaten Jepara, semuanya atau 100% menyatakan jarang sekali Pemerintah Kabupaten Jepara memberikan penghargaan.

Harapan-harapan dari para petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara adalah bermacam-macam. Salah satu harapan mereka adalah keinginan untuk menyertorkan retribusi ijin gangguan melebihi jumlah yang telah ditargetkan. Untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.19.

TABEL IV.19
DISTRIBUSI PERSENTASE KEINGINAN MENYETORKAN
RETRIBUSI MELEBIHI TARGET

No.	FREKUENSI KEINGINAN	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Jarang sekali	-	-
3	Kadang-kadang	13	21.67
4	Selalu ingin	47	78.33
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 25.

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebanyak 47 responden atau 78,33% menyatakan selalu ingin menyetorkan retribusi ijin gangguan melebihi target yang telah ditentukan. Selebihnya sebanyak 13 responden atau 21,67% menyatakan kadang-kadang saja berkeinginan menyetorkan retribusi melebihi target. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara mempunyai harapan dan selalu ingin untuk menyetorkan retribusi ijin gangguan melebihi target yang telah ditetapkan. Harapan yang lain yang diinginkan oleh petugas pelayanan ijin tempat usaha adalah keinginan untuk lebih berhasil dari teman sekerja. Mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel IV.20.

TABEL IV.20
DISTRIBUSI PERSENTASE KEINGINAN
UNTUK LEBIH BERHASIL DARI TEMAN SEKERJA

No.	FREKUENSI KEINGINAN	f	%
1	Tidak mempunyai keinginan	-	-
2	Jarang sekali ada keinginan	1	1.67
3	Kadang-kadang	41	68.33
4	Selalu ingin lebih berhasil	18	30.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 26.

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 41 responden atau 68,33% menyatakan kadang-kadang ingin lebih berhasil dari teman sekerja. Selebihnya sebanyak 18 responden atau 30% menyatakan selalu ingin lebih berhasil dari teman sekerja, dan hanya 1 responden atau 1,67% yang menyatakan jarang sekali punya keinginan untuk lebih berhasil dari teman sekerja. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara selalu ingin lebih berhasil dari teman sekerjanya, meskipun keinginan ini hanya kadang-kadang saja muncul, dan hanya sedikit sekali yang jarang memikirkan hal ini. Selanjutnya apabila diteliti keinginan petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara untuk menjadi teladan diantara teman sekerjanya, dapat dilihat pada tabel IV.21.

TABEL IV.21
DISTRIBUSI PERSENTASE KEINGINAN MENJADI TELADAN

No.	FREKUENSI KEINGINAN	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Jarang sekali	6	10.00
3	Kadang-kadang	37	61.67
4	Selalu ingin	17	28.33
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 27.

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 37 responden atau 61,67% menyatakan kadang-kadang ingin menjadi teladan diantara sesama petugas pelayanan ijin tempat usaha. Selebihnya sebanyak 17 responden atau 28,33% menyatakan selalu ingin menjadi teladan, dan hanya 6 responden atau 10% yang menyatakan jarang sekali punya keinginan untuk menjadi teladan diantara teman sekerjanya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara selalu ingin menjadi teladan diantara sesama petugas meskipun keinginan ini kadang-kadang saja timbulnya. Kemudian dari semua pendorong-pendorong untuk dapat bekerja dengan baik, salah satunya yang juga diharapkan oleh petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara adalah harapan adanya jaminan keamanan kerja. Mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel IV.22.

TABEL IV.22
DISTRIBUSI PERSENTASE TANGGAPAN TERHADAP
JAMINAN KEAMANAN KERJA

No.	TANGGAPAN	f	%
1	Tidak puas	-	-
2	Kurang puas	3	5.00
3	Cukup puas	57	95.00
4	Sangat puas	-	-
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor28.

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebanyak 57 responden atau 95% menyatakan cukup puas dengan jaminan keamanan kerja yang diberikan Pemerintah Kabupaten Jepara. Selebihnya sebanyak 3 responden atau 5% menyatakan kurang puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara sudah cukup puas dengan jaminan keamanan kerja yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Jepara. Dengan adanya keamanan kerja ini diharapkan para petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara dapat bekerja lebih tenang sehingga menghasilkan produktivitas yang tinggi.

Dari data yang telah disajikan diatas akan dapat diketahui bagaimana motivasi dari petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara, yaitu dengan melihat prosentase jawaban yang ada. Selanjutnya agar dapat dilihat lebih rinci maka seperti halnya pada variabel produktivitas, pada variabel motivasi ini juga digunakan tingkat pengukuran interval. Dalam penelitian ini variabel motivasi terdiri dari 12 pertanyaan yang diskor mulai 1 sampai dengan 4 dengan kategori:

- Rendah
- Kurang
- Cukup
- Baik

Cara yang digunakan sama dengan yang dilakukan pada variabel produktivitas. Skor masing-masing pertanyaan dijumlahkan atau digabungkan untuk mendapat ukuran gabungan atau akumulasi skor. Pertanyaan pada variabel motivasi terdiri dari 12 pertanyaan, maka skor kumulatif antara 12 sampai dengan 48. Skor kumulatif ini selanjutnya diklasifikasikan menjadi 4 kategori sebagai berikut:

<u>Skor</u>	<u>Kategori</u>
12 - 20	Rendah
21 - 29	Kurang
30 - 38	Cukup
39 - 48	Baik

Melihat kategorisasi variabel motivasi tersebut dapat diketahui secara rinci nilai skor dari masing-masing responden. Untuk melihat prosentasenya dapat dilihat pada tabel IV.23.

TABEL IV.23
DISTRIBUSI PERSENTASE MOTIVASI

No.	MOTIVASI	F	%
1	Rendah	-	-
2	Kurang	11	18.33
3	Cukup	37	61.67
4	Baik	12	20.00
JUMLAH		60	100.00

Tabel diatas memperlihatkan, bahwa kondisi motivasi dari para petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat dari jawaban responden yaitu sebanyak 37 responden atau 61,67% motivasinya termasuk dalam kategori cukup. Selebihnya sebanyak 12 responden atau 20% masuk kategori baik, dan sebanyak 11 responden atau 18,33 masuk kategori kurang. Dengan demikian dapat disimpulkan kondisi motivasi petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara tergolong cukup baik.

5. IKLIM KOMUNIKASI

Interaksi antara atasan dan bawahan serta sesama bawahan dalam organisasi formal, dapat menciptakan suatu situasi keakraban atau sebaliknya. Situasi adanya kedekatan hubungan-hubungan tersebut sesungguhnya merupakan iklim komunikasi yang ada dalam organisasi, yang akan mempengaruhi setiap tingkah laku anggota organisasi. Dengan demikian yang dimaksud iklim komunikasi adalah persepsi pegawai yang memiliki kualitas hubungan dan komunikasi di dalam organisasi, dan mempunyai tingkat keterlibatan serta pengaruh dalam organisasi, yang ditandai adanya dukungan atasan dan keikutsertaan dalam pengambilan keputusan. Untuk mengetahui kondisi iklim komunikasi pada petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara di bawah ini akan disajikan data mengenai kondisi tersebut dalam bentuk tabel.

Kondisi iklim komunikasi petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara yang perlu diketahui adalah mengenai dukungan atasan. Bentuk dukungan atasan ini tentu saja terdiri dari berbagai macam kegiatan, salah satunya adalah perhatian atasan terhadap prestasi dalam menjalankan tugas. Untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.24.

TABEL IV.24
DISTRIBUSI PERSENTASE PERHATIAN ATASAN
TERHADAP PRESTASI KERJA

No.	FREKUENSI PERHATIAN	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Kurang sering	4	6.67
3	Sering	23	38.33
4	Sangat sering	33	55.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 29

Tabel diatas memperlihatkan bahwa dari 60 responden yang diteliti, sebanyak 33 responden atau 55% menyatakan atasan sangat sering memperhatikan kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha yang berprestasi. Selebihnya sebanyak 23 responden atau 38,33% menyatakan sering atasan memperhatikan prestasi dalam pelaksanaan tugas, dan hanya 4 responden atau 6,67% yang menyatakan kurang sering atasan memperhatikan prestasi petugas dalam pelaksanaan tugas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara merasa diperhatikan oleh atasan apabila berprestasi dalam melaksanakan tugas pelayanan ijin tempat usaha.

Perhatian atasan yang juga berpengaruh terhadap petugas dalam rangka pelaksanaan tugas adalah perasaan diperlukan oleh atasan, dan untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.25.

TABEL IV.25
DISTRIBUSI PERSENTASE
PERASAAN DIPERLUKAN ATASAN

No.	FREKUENSI DIPERLUKAN	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Kurang sering	2	3.33
3	Sering	26	43.33
4	Sangat sering	32	53.33
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 30

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 32 responden atau 53,33% menyatakan sangat sering merasa diperlukan oleh atasan. Selebihnya sebanyak 26 responden atau 43,33% merasa sering diperlukan oleh atasan, dan hanya 2 responden atau 3,33% yang menyatakan kurang sering merasa diperlukan atasan. Dengan demikian dapat dikatakan sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara sangat sering merasa diperlukan oleh atasan. Hal ini tentunya akan menjadi situasi yang mendukung dalam pelaksanaan tugas, karena dengan merasa diperlukan oleh atasan berarti komunikasi antara atasan dan bawahan adalah terjalin dengan harmonis.

Kemudian setelah merasa diperlukan atasan, hal yang akan mendorong petugas untuk bekerja dengan baik adalah perasaan adanya dorongan atau dukungan dari atasan. Untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.26.

TABEL IV.26
DISTRIBUSI PERSENTASE
DORONGAN/DUKUNGAN DARI ATASAN

No.	FREKUENSI DUKUNGAN	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Kurang sering	1	1.67
3	Sering	28	46.67
4	Sangat sering	31	51.67
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 31

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 31 responden atau 51,67% menyatakan sangat sering atasan memberikan dorongan/dukungan kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha dalam menjalankan tugasnya. Selebihnya sebanyak 28 responden atau 46,67% menyatakan atasan sering memberikan dorongan/dukungan kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha, dan hanya 1 responden atau 1,67% yang menyatakan kurang sering atasan memberikan dorongan/dukungan kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha dalam menjalankan pekerjaannya.

Petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara dalam melaksanakan tugasnya tentu saja tidak berjalan mulus. Kesulitan atau hambatan dalam pelaksanaan tugas pasti akan dialami oleh petugas pelayanan ijin tempat usaha. Untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.27.

TABEL IV.27
DISTRIBUSI PERSENTASE KESULITAN YANG DIALAMI

No.	FREKUENSI KESULITAN	f	%
1	Sering sekali	-	-
2	Cukup sering	7	11.67
3	Kadang-kadang	53	88.33
4	Jarang sekali	-	-
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 32

Tabel diatas memperlihatkan, dari 60 responden yang diteliti sebanyak 53 responden atau 88,33% menyatakan kadang-kadang petugas pelayanan ijin tempat usaha mengalami kesulitan atau hambatan dalam pelaksanaan tugas. Selebihnya sebanyak 7 responden atau 11,67% menyatakan cukup sering petugas pelayanan ijin tempat usaha mengalami kesulitan atau hambatan dalam bertugas. Dengan demikian dapat dikatakan sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara hanya kadang-kadang saja menemui kesulitan atau hambatan dalam pelaksanaan tugas. Namun demikian apabila menemui kesulitan petugas pelayanan ijin tempat usaha bisa menanyakan atau meminta pendapat atasan dalam memecahkan masalah tersebut.

Untuk mengetahui seberapa sering atasan memberikan alternatif pemecahan apabila petugas pelayanan ijin tempat usaha menemui kesulitan, dapat dilihat pada tabel IV.28.

TABEL IV.28
DISTRIBUSI PERSENTASE PEMBERIAN ALTERNATIF
PEMECAHAN MASALAH OLEH ATASAN

No.	FREKUENSI	f	%
1	Tidak pernah	4	6.67
2	Kurang sering	3	5.00
3	Sering	53	88.33
4	Sangat sering	-	-
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 33

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 53 responden atau 88,33% menyatakan atasan sering memberikan alternatif pemecahan apabila petugas pelayanan ijin tempat usaha menemui masalah atau hambatan. Selebihnya sebanyak 3 responden atau 5% menyatakan kurang sering dan 4 responden atau 6,67% menyatakan atasan tidak pernah memberikan alternatif pemecahan masalah apabila petugas pelayanan ijin tempat usaha menemui kesulitan atau hambatan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara merasakan atasannya sering memberikan alternatif pemecahan masalah apabila mereka menemui kesulitan atau hambatan dalam melaksanakan tugasnya.

Dilain pihak atasan juga perlu memberikan tegoran kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha apabila mereka menunjukkan penurunan aktivitas dalam bekerja, dan mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel IV.29.

TABEL IV.29
DISTRIBUSI PERSENTASE TEGURAN
APABILA AKTIVITAS MENURUN

No.	FREKUENSI TEGURAN	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Jarang sekali	15	25.00
3	Sering	43	71.67
4	Selalu ditegur	2	3.33
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 34

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 43 responden atau 71,67% menyatakan sering ditegur atasan apabila mereka menunjukkan penurunan aktivitas. Selebihnya sebanyak 15 responden atau 25% menyatakan jarang sekali ditegur oleh atasan apabila mereka menunjukkan penurunan aktivitas, dan hanya 2 responden atau 3,33% yang menyatakan selalu ditegur oleh atasannya apabila mereka menunjukkan penurunan aktivitas dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara sering ditegur oleh atasannya apabila mereka menunjukkan penurunan aktivitas dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kondisi hubungan antara atasan dan bawahan yang merupakan situasi iklim komunikasi dalam suatu organisasi tidak hanya berupa dukungan dari atasan kepada bawahan, tetapi termasuk juga bagaimana atasan memberikan kesempatan kepada bawahan untuk ikut dalam pengambilan keputusan untuk kepentingan organisasi tersebut. Keikutsertaan dalam pengambilan keputusan oleh para petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara antara lain dapat dilihat dari kebebasan

mereka dalam mengemukakan pendapat. Untuk mengetahui bagaimana kebebasan petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara untuk mengemukakan pendapat dapat dilihat pada tabel IV.30.

TABEL IV.30
DISTRIBUSI PERSENTASE
KEBEBASAN MENGEMUKAKAN PENDAPAT

No.	FREKUENSI	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Kurang sering	5	8.33
3	Sering	37	61.67
4	Sangat sering	18	30.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 35

Tabel diatas memperlihatkan dari 60 responden yang diteliti sebanyak 37 responden atau 61,67% menyatakan mereka sering diberi kebebasan untuk mengemukakan pendapat. Selebihnya sebanyak 18 responden atau 30% menyatakan sangat sering diberi kebebasan untuk menyatakan pendapat, dan hanya 5 responden atau 8,33% yang menyatakan kurang sering diberi kesempatan untuk mengemukakan pendapat. Dengan demikian dapat dikatakan sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara merasa sering diberi kebebasan untuk mengemukakan pendapat dari atasannya. Adapun contoh pendapat yang pernah disampaikan petugas pelayanan ijin tempat usaha kepada atasannya antara lain usul tentang pembagian lokasi tugas, usul adanya fasilitas sepeda motor untuk menarik retribusi ijin gangguan, usul kenaikan uang operasional, usul pemberian

sanksi bagi wajib retribusi yang tidak membayar retribusi serta usul diadakan wisata bagi petugas pelayanan ijin tempat usaha. Dari berbagai pendapat atau usul tersebut tentunya seorang atasan akan menampung dan mempertimbangkan pendapat tersebut.

Mengenai seberapa besar pendapat petugas pelayanan ijin tempat usaha itu dihargai oleh atasannya dapat dilihat pada tabel IV.31.

TABEL IV.31
DISTRIBUSI PERSENTASE PENGHARGAAN
TERHADAP PENDAPAT YANG DIKEMUKAKAN

No.	TINGKAT PENGHARGAAN	f	%
1	Tidak dihargai	-	-
2	Kurang dihargai	12	20.00
3	Dihargai	29	48.33
4	Sangat dihargai	19	31.67
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 37

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 29 responden atau 48,33% menyatakan apabila mereka menyampaikan pendapat selalu dihargai. Selebihnya sebanyak 19 responden atau 31,67% merasakan pendapat mereka sangat dihargai, dan sebanyak 12 responden atau 20% menyatakan pendapat mereka kurang dihargai. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara merasakan, apabila mereka menyampaikan pendapat kepada atasannya, pendapat mereka selalu dihargai. Kemudian setelah pendapat mereka dihargai tentu saja petugas pelayanan ijin tempat usaha

mempunyai keinginan pendapat mereka itu ditanggapi dan direalisasikan dalam kegiatan nyata.

Untuk mengetahui seberapa besar pendapat petugas pelayanan ijin tempat usaha itu ditanggapi oleh atasannya, dapat dilihat pada tabel IV.32.

TABEL IV.32
DISTRIBUSI PERSENTASE TANGGAPAN
TERHADAP USUL YANG DIBERIKAN

No.	TINGKAT TANGGAPAN	f	%
1	Tidak ditanggapi	-	-
2	Kurang ditanggapi	13	21.67
3	Ditanggapi	35	58.33
4	Sangat ditanggapi	12	20.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 38

Tabel diatas memperlihatkan dari 60 responden yang diteliti sebanyak 35 responden atau 58,33% menyatakan pendapat yang mereka sampaikan adalah ditanggapi. Selebihnya sebanyak 12 responden atau 20% menyatakan pendapat mereka sangat ditanggapi, dan sebanyak 13 responden atau 21,67% menyatakan pendapat mereka kurang ditanggapi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara apabila menyampaikan pendapat adalah ditanggapi. Kemudian setelah mengetahui bahwa pendapat petugas pelayanan ijin tempat usaha itu ditanggapi, selanjutnya perlu diketahui bagaimanakah frekuensi mereka diberikan kesempatan untuk

mengemukakan usul atau pendapat. Untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.33.

TABEL IV.33
DISTRIBUSI PERSENTASE PEMBERIAN KESEMPATAN
UNTUK MEMBERIKAN USUL/PENDAPAT

No.	FREKUENSI	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Kurang sering	4	6,67
3	Sering	21	35,00
4	Sangat sering	35	58,33
JUMLAH		60	100,00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 39

Tabel diatas memperlihatkan dari 60 responden yang diteliti sebanyak 35 responden atau 58,33% menyatakan mereka sangat sering diberi kesempatan untuk menyampaikan usul atau pendapat. Selebihnya sebanyak 21 responden atau 35% menyatakan sering diberi kesempatan untuk menyampaikan usul atau pendapat, dan hanya 4 responden atau 6,67% yang menyatakan kurang sering diberi kesempatan untuk menyampaikan usul atau pendapat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara sangat sering diberi kesempatan untuk menyampaikan usul atau pendapat mereka oleh atasannya. Hal ini memperlihatkan bahwa iklim komunikasi yang timbul diantara petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara dengan atasannya adalah terkondisi dengan baik.

Dari data yang telah disajikan diatas, akan dapat diketahui bagaimana kondisi iklim komunikasi diantara petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten

Jepara. Untuk itu lebih dahulu perlu diketahui bahwa variabel iklim komunikasi ini terdiri dari 10 pertanyaan yang diskor. Jawaban setiap pertanyaan memiliki jenjang skor dari 1 sampai dengan 4 yang terdiri dari 4 kategori yaitu:

- Rendah
- Kurang
- Cukup
- Baik

Apabila masing-masing skor dijumlahkan, maka untuk 10 pertanyaan tersebut jumlah skor keseluruhan atau akumulasi skor berkisar antara 10 sampai dengan 40. Berdasarkan nilai ini dapat diklasifikasikan menjadi 4 kategori data interval yaitu:

<u>Skor</u>	<u>Kategori</u>
10 - 16	Rendah
17 - 23	Kurang
24 - 30	Cukup
31 - 40	Baik

Berdasarkan klasifikasi tersebut diatas, selanjutnya akan disajikan kategorisasi penilaian variabel iklim komunikasi untuk setiap petugas pelayanan ijin tempat usaha yang menjadi responden. Dari tabel kategorisasi dapat diketahui secara terperinci nilai skor dari masing-masing responden. Kemudian untuk mengetahui prosentasenya dapat dilihat pada tabel IV.34.

TABEL IV.34
DISTRIBUSI PERSENTASE IKLIM KOMUNIKASI

No.	IKLIM KOMUNIKASI	f	%
1	Rendah	-	-
2	Kurang	2	3.33
3	Cukup	19	31.67
4	Baik	39	65.00
JUMLAH		60	100.00

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara mempunyai iklim komunikasi yang baik. Hal ini ditunjukkan dari 60 responden yang diteliti sebanyak 39 responden atau 65% masuk kategori baik. Selebihnya sebanyak 19 responden atau 31,67% masuk kategori cukup, dan hanya 2 responden atau 3,33% yang masuk kategori kurang.

6. SIKAP

Sikap adalah suatu pandangan atau ketetapan hati terhadap suatu obyek yang akan diikuti perbuatan dengan menunjukkan kepuasan, pemahaman dan disiplin. Kepuasan yaitu sikap yang menunjukkan suatu sikap puas yang dipunyai individu mengenai pekerjaannya. Pemahaman yaitu sikap yang menunjukkan suatu sikap mengetahui dan percaya terhadap peraturan yang berlaku, dan disiplin yaitu sikap yang menunjukkan ketaatan terhadap segala peraturan yang berlaku. Untuk mengetahui bagaimana sikap para petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara, dibawah ini akan disajikan data hasil penelitian terhadap 60 responden yang

akan disajikan dalam bentuk tabel. Untuk mengetahui bagaimana sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara yang pertama perlu diketahui adalah tentang kepuasan mereka terhadap pekerjaannya. Untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.35.

TABEL IV.35
DISTRIBUSI PERSENTASE KEPUASAN
TERHADAP PEKERJAAN

No.	TINGKAT KEPUASAN	f	%
1	Tidak pernah puas	-	-
2	Kurang puas	12	20.00
3	Cukup puas	36	60.00
4	Merasa puas	12	20.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 40.

Tabel diatas memperlihatkan dari 60 responden yang diteliti sebanyak 36 responden atau 60% menyatakan cukup puas dengan pekerjaan yang dilaksanakannya sehari-hari. Selebihnya sebanyak 12 responden atau 20% merasa puas dengan pekerjaan yang dilaksanakannya sehari-hari, dan sebanyak 12 responden juga atau 20% menyatakan kurang puas dengan pekerjaannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara merasa cukup puas dengan pekerjaannya saat ini. Alasan mereka cukup puas antara lain karena memang itu adalah pekerjaannya, mudah dilaksanakan, hasilnya dapat mencukupi kebutuhan hidup, dapat nyambi kerja sambilan, serta tidak ada kesulitan. Kemudian disamping kepuasan terhadap

pekerjaannya seorang petugas perlu juga diketahui bagaimana kepuasan mereka terhadap tindakan apabila mereka menemui kesulitan. Untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.36.

TABEL IV.36
DISTRIBUSI PERSENTASE KEPUASAN
DALAM MENGATASI MASALAH

No.	TINGKAT KEPUASAN	f	%
1	Tidak puas	6	10.00
2	Kurang puas	30	50.00
3	Puas	18	30.00
4	Sangat puas	6	10.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 41.

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 30 responden atau 50% menyatakan kurang puas dengan pemecahan masalah yang dilakukan apabila mereka menemui masalah. Selebihnya sebanyak 18 responden atau 30% menyatakan puas dengan pemecahan masalah yang diambil, dan sebanyak 6 responden atau 10% menyatakan sangat puas serta sebanyak 6 responden atau 10% menyatakan tidak puas dengan pemecahan masalah yang dilakukan. Dengan demikian dapat disimpulkan sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara masih merasa kurang puas dengan pemecahan masalah yang dilakukan apabila mereka menemui masalah.

Kemudian untuk mengukur sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara juga perlu diteliti tingkat kepuasan mereka terhadap beban tugasnya. Untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.37.

TABEL IV.37
DISTRIBUSI PERSENTASE KEPUASAN
TERHADAP BEBAN TUGAS

No.	TINGKAT KEPUASAN	f	%
1	Tidak puas	6	10.00
2	Kurang puas	42	70.00
3	Puas	12	20.00
4	Sangat puas	-	-
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 42

Tabel diatas menunjukkan dari 60 responden yang diteliti sebanyak 42 responden atau 70% menyatakan kurang puas dengan beban tugas yang diberikan kepada mereka. Selebihnya sebanyak 12 responden atau 20% menyatakan puas dengan beban tugas yang diberikan, dan sebanyak 6 responden atau 10% menyatakan tidak puas dengan beban tugas yang diberikan. Dengan demikian dapat disimpulkan sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara merasa kurang puas dengan beban tugas yang diberikan kepada mereka selama ini.

Kemudian apabila diteliti kepuasan mereka terhadap lingkungan kerja, hasilnya dapat dilihat pada tabel IV.38.

TABEL IV.38
DISTRIBUSI PERSENTASE KEPUASAN
TERHADAP LINGKUNGAN KERJA

No.	TINGKAT KEPUASAN	f	%
1	Tidak puas	-	-
2	Kurang puas	6	10.00
3	Puas	38	63.33
4	Sangat puas	16	26.67
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 43.

Dari tabel diatas dapat diketahui sebanyak 38 responden atau 63,33% menyatakan puas dengan lingkungan kerjanya saat ini. Selebihnya sebanyak 16 responden atau 26,67% menyatakan sangat puas dengan lingkungan kerjanya, dan hanya 6 responden atau 10% yang menyatakan kurang puas dengan lingkungan kerjanya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara telah merasa puas dengan lingkungan kerjanya saat ini.

Sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara terhadap pekerjaannya selain dilihat dari kepuasan mereka terhadap pekerjaan, juga perlu diteliti tentang kedisiplinan mereka dalam bekerja. Kedisiplinan dalam bekerja akan memungkinkan timbulnya produktivitas yang tinggi untuk organisasi. Salah satu wujud kedisiplinan seorang petugas adalah disiplin dengan jam kerja, dan untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.39.

TABEL IV.39
DISTRIBUSI PERSENTASE KETEPATAN WAKTU
DALAM MASUK KERJA

No.	KETEPATAN WAKTU	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Jarang	6	10.00
3	Kadang-kadang	20	33.33
4	Selalu tepat	34	56.67
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 44.

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 34 responden atau 56,67% menyatakan selalu tepat waktu setiap hari dalam masuk kerja. Selebihnya sebanyak 20 responden atau 33,33% menyatakan kadang-kadang tepat waktu dalam masuk kerja, dan hanya 6 responden atau 10% yang menyatakan jarang tepat waktu dalam masuk kerja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara selalu tepat waktu dalam masuk kerja setiap harinya.

Kemudian masalah disiplin ini dapat dilihat juga dari kedisiplinan dalam berpakaian seragam. Untuk mengetahui bagaimana kedisiplinan petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara dalam berpakaian seragam dapat dilihat pada tabel IV.40.

TABEL IV.40
DISTRIBUSI PERSENTASE DISIPLIN
DALAM BERPAKAIAN SERAGAM

No.	TINGKAT DISIPLIN	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Jarang	-	-
3	Kadang-kadang	-	-
4	Selalu	60	100.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 45

Tabel diatas memperlihatkan dari 60 responden yang diteliti ternyata semuanya atau 100% menyatakan selalu berpakaian seragam dengan lengkap dengan identitasnya setiap hari dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara selalu berpakaian seragam lengkap dengan identitasnya setiap hari dalam menjalankan tugasnya.

Kemudian kedisiplinan juga dapat dilihat dari kesesuaian melaksanakan perintah dari atasan. Untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.41.

TABEL IV.41
DISTRIBUSI PERSENTASE DISIPLIN
MELAKSANAKAN TUGAS SESUAI PERINTAH

No.	TINGKAT DISIPLIN	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Jarang	-	-
3	Kadang-kadang	-	-
4	Selalu sesuai	60	100.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 46

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebagaimana pada kedisiplinan dalam berpakaian seragam, dalam kedisiplinan melaksanakan perintahpun semua responden yang diteliti sebanyak 60 responden atau 100% menyatakan selalu melaksanakan tugas sesuai perintah atasan. Dengan demikian dapat disimpulkan semua petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara selalu melaksanakan tugas sesuai perintah yang diberikan atasan.

Selanjutnya mengenai kedisiplinan petugas pelayanan ijin tempat usaha dalam mematuhi peraturan yang berlaku dapat dilihat pada tabel IV.42.

TABEL IV.42
DISTRIBUSI PERSENTASE KEPATUHAN
TERHADAP PERATURAN YANG BERLAKU

No.	TINGKAT KEPATUHAN	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Kadang-kadang	6	10.00
3	Patuh	36	60.00
4	Selalu patuh	18	30.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 47

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 36 responden atau 60% menyatakan patuh terhadap peraturan yang berlaku. Selebihnya sebanyak 18 responden atau 30% menyatakan selalu patuh terhadap peraturan yang berlaku, dan hanya 6 responden atau 10% yang menyatakan kurang patuh pada peraturan yang berlaku. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara telah mematuhi peraturan yang berlaku dalam menjalankan pekerjaannya.

Kemudian yang penting dalam kaitannya dengan pemungutan retribusi ijin gangguan adalah kepatuhan petugas terhadap rencana pemenuhan target penerimaan retribusi ijin gangguan. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kepatuhan dalam pemenuhan target dapat dilihat pada tabel IV.43.

TABEL IV.43
DISTRIBUSI PERSENTASE KEPATUHAN TERHADAP
RENCANA TARGET PENERIMAAN

No.	TINGKAT KEPATUHAN	f	%
1	Tidak pernah	-	-
2	Kurang patuh	6	10.00
3	Patuh	52	86.67
4	Selalu patuh	2	3.33
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 48

Tabel diatas memperlihatkan dari 60 responden yang diteliti, sebanyak 52 responden atau 86,67% menyatakan patuh terhadap rencana target penerimaan. Selebihnya sebanyak 6 responden atau 10% menyatakan kurang patuh, dan hanya 2

responden atau 3,33% yang menyatakan selalu patuh pada rencana target penerimaan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara sudah patuh pada rencana target penerimaan yang telah ditetapkan. Kepatuhan terhadap rencana target penerimaan ini tentu saja diharapkan akan berpengaruh terhadap produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan.

Kemudian setelah patuh pada target, selanjutnya perlu diketahui kedisiplinan dalam menyetorkan hasil pemungutan retribusi ijin gangguan. Untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.44.

TABEL IV.44
DISTRIBUSI PERSENTASE KETEPATAN WAKTU SETOR

No.	FREKUENSI KETEPATAN	f	%
1	Tidak pernah	6	10.00
2	Jarang	-	-
3	Kadang-kadang	54	90.00
4	Selalu tepat	-	-
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 49

Dari tabel diatas dapat dilihat dari 60 responden yang diteliti sebanyak 54 responden atau 90% menyatakan kadang-kadang tepat waktu dalam menyetor retribusi ijin gangguan. Selebihnya sebanyak 6 responden atau 10% menyatakan tidak pernah tepat waktu dalam menyetorkan retribusi ijin gangguan . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada sama sekali petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara yang selalu tepat waktu dalam menyetor retribusi

ijin gangguan. Sebagian besar hanya kadang-kadang saja tepat waktu dalam menyetor retribusi ijin gangguan, dan hanya sedikit yang tidak pernah tepat waktu dalam menyetor retribusi ijin gangguan.

Sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara perlu dilihat juga tentang pemahamannya terhadap berbagai peraturan yang berlaku. Untuk mengetahui seberapa jauh pemahaman petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara terhadap peraturan yang berlaku dapat dilihat pada tabel IV.45.

TABEL IV.45
DISTRIBUSI PERSENTASE PEMAHAMAN
TERHADAP PERATURAN YANG BERLAKU

No.	TINGKAT PEMAHAMAN	f	%
1	Tidak memahami	6	10.00
2	Kurang memahami	-	-
3	Memahami	54	90.00
4	Sangat memahami	-	-
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 50

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 54 responden atau 90% menyatakan memahami peraturan yang berlaku, dan sebanyak 6 responden atau 10% yang menyatakan tidak memahami peraturan yang berlaku. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara sudah memahami peraturan yang berlaku.

Disamping pemahaman terhadap peraturan yang berlaku juga perlu diteliti pemahaman tentang larangan-larangan dalam pelaksanaan tugas dan mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel IV.46.

TABEL IV.46
DISTRIBUSI PERSENTASE PEMAHAMAN TERHADAP
LARANGAN DALAM PELAKSANAAN TUGAS

No.	TINGKAT PEMAHAMAN	f	%
1	Tidak memahami	-	-
2	Kurang memahami	6	10.00
3	Memahami	36	60.00
4	Sangat memahami	18	30.00
JUMLAH		60	100.00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 51

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 36 responden atau 60% menyatakan telah memahami larangan-larangan dalam pelaksanaan tugas. Selebihnya sebanyak 18 responden atau 30% menyatakan sangat memahami larangan-larangan dalam pelaksanaan tugas, dan hanya 6 responden atau 10% yang menyatakan kurang memahami terhadap larangan-larangan dalam pelaksanaan tugas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara telah memahami larangan-larangan dalam pelaksanaan tugas.

Setelah mengetahui larangan-larangan dalam pelaksanaan tugas, perlu diteliti apakah petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara sering sengaja melakukan penyimpangan dari aturan yang berlaku. Untuk mengetahui hal ini dapat dilihat pada tabel IV.47.

TABEL IV.47
DISTRIBUSI PERSENTASE
KESENGAJAAN MELAKUKAN PENYIMPANGAN

No.	FREKUENSI PENYIMPANGAN	f	%
1	Sangat sering	-	-
2	Sering	18	30,00
3	Jarang	40	66,67
4	Tidak pernah	2	3,33
JUMLAH		60	100,00

Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 52

Tabel diatas memperlihatkan sebanyak 40 responden atau 66,67% menyatakan jarang sengaja melakukan penyimpangan dari peraturan yang berlaku. Selebihnya sebanyak 18 responden atau 30% menyatakan sering melakukan kesengajaan untuk menyimpang dari peraturan yang berlaku, dan hanya 2 responden atau 3,33% yang menyatakan tidak pernah melakukan kesengajaan untuk menyimpang dari peraturan yang berlaku. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara jarang melakukan kesengajaan untuk menyimpang dari peraturan yang berlaku dalam menjalankan pekerjaannya.

Dari keseluruhan data yang telah disajikan diatas, dapat dilihat prosentase sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara dalam melaksanakan tugasnya. Untuk menilai lebih lanjut digunakan tingkat pengukuran interval dan analisa ini didasarkan pada jawaban masing-masing responden. Dalam penelitian ini variabel sikap yang diskor terdiri dari 13 pertanyaan. Jawaban dari masing-masing pertanyaan memiliki jenjang skor dari 1 sampai dengan 4 dengan kategori:

- Rendah
- Kurang
- Cukup
- Baik

Cara yang digunakan untuk mengkategorikan adalah dari skor masing-masing pertanyaan dijumlahkan atau digabungkan untuk mendapatkan ukuran gabungan atau akumulasi skor. Karena jumlah pertanyaan variabel sikap terdiri dari 13 pertanyaan, maka skor kumulatif berkisar antara 13 sampai dengan 52. Skor kumulatif ini selanjutnya diklasifikasikan menjadi 4 kategori sebagai berikut:

<u>Skor</u>	<u>Kategori</u>
13 - 22	Rendah
23 - 32	Kurang
33 - 42	Cukup
43 - 52	Baik

Berdasarkan klasifikasi tersebut selanjutnya akan disajikan kategori penilaian variabel sikap yang dapat dilihat pada tabel IV.48.

TABEL IV.48
DISTRIBUSI PERSENTASE SIKAP

No.	SIKAP	f	%
1	Rendah	-	-
2	Kurang	6	10.00
3	Cukup	38	63.33
4	Baik	16	26.67
JUMLAH		60	100.00

Dengan melihat tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara mempunyai sikap yang cukup baik dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari 60 responden yang diteliti sebanyak 38 responden atau 63,33% masuk dalam kategori cukup. Selebihnya sebanyak 16 responden atau 26,67% masuk kategori baik, dan sebanyak 6 responden atau 10% masuk kategori kurang.

B. ANALISIS HASIL PENELITIAN

Diatas telah disajikan data dari masing-masing variabel yang diteliti yang menunjukkan frekuensi jawaban dari masing-masing responden, yang pada akhirnya dapat dan telah digunakan untuk menggolongkan kategori dari masing-masing variabel. Langkah selanjutnya dalam penulisan tesis ini adalah pembahasan hasil penelitian yang akan menganalisis hubungan antar variabel untuk menguji hipotesis, baik secara terpisah yaitu hubungan antara satu variabel independen dengan variabel dependen maupun secara bersama-sama antara semua variabel independen dengan variabel dependen. Teknik analisis yang akan digunakan untuk menguji hipotesis minor adalah teknik korelasi Product Moment, sedangkan untuk menguji hipotesis mayor digunakan teknik Korelasi Ganda.

I. KORELASI ANTAR VARIABEL

1. Hubungan antara Variabel Motivasi dengan Variabel Produktivitas.

Hubungan antara variabel motivasi dengan variabel produktivitas dapat diketahui dengan melakukan uji statistik dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment. Hasil perhitungan pada tabel kerja menunjukkan hasil sebagai berikut:

$$\Sigma x_1^2 = 7,801$$

$$\Sigma y^2 = 15,819$$

$$\Sigma x_1 y = 5,150$$

Berdasarkan harga-harga tersebut korelasi Product Moment antara variabel motivasi dengan variabel produktivitas dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{1y} &= \frac{\Sigma x_1 y}{\sqrt{(\Sigma x_1^2) (\Sigma y^2)}} \\ &= \frac{5.150}{\sqrt{(7.801) (15.819)}} \\ &= \frac{5.150}{\sqrt{123.40}} \\ &= \frac{5.150}{11.109} \\ &= 0.4635 \end{aligned}$$

Hasil r_{1y} sebesar 0,465 kemudian dikonsultasikan dengan r-tabel teoritis dengan $N = 60$. Dalam tabel menunjukkan r-tabel = 0,330 pada taraf signifikansi

1%. Dengan demikian r_{1y} hitung sebesar 0,4635 adalah lebih besar dari r-tabel yaitu sebesar 0,330. Dengan demikian berarti terdapat korelasi yang sangat signifikan antara variabel motivasi (x_1) dengan variabel produktivitas (y). Selanjutnya untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel motivasi dengan variabel produktivitas, maka digunakan rumus Koefisien Determinasi yaitu:

$$\begin{aligned} &= (r_{1y})^2 \times 100\% \\ &= 0,4635^2 \times 100\% \\ &= 0,2150 \times 100\% \\ &= 21,50\% \end{aligned}$$

Dengan demikian dapat diketahui besarnya hubungan variabel motivasi dengan variabel produktivitas sebesar 21,50%. Dengan demikian hipotesis yang mengatakan adanya hubungan antara variabel motivasi dengan variabel produktivitas terbukti, dan besarnya hubungan antara dua variabel tersebut adalah 21,50%.

2. Hubungan antara variabel Iklim Komunikasi dengan variabel Produktivitas.

Untuk mengetahui hubungan antara variabel iklim komunikasi dengan variabel produktivitas akan dilakukan uji statistik dengan menggunakan korelasi Product Moment. Melalui tabel kerja didapatkan data sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \Sigma x_2^2 &= 8,236 \\ \Sigma y^2 &= 15,819 \\ \Sigma x_2 y^2 &= 4,573 \end{aligned}$$

Hasil tersebut dimasukkan dalam rumus korelasi Product Moment sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{2y} &= \frac{\Sigma x_2 y}{\sqrt{(\Sigma x_2^2) (\Sigma y^2)}} \\
 &= \frac{4.573}{\sqrt{(8.236) (15.819)}} \\
 &= \frac{4.573}{\sqrt{130.29}} \\
 &= \frac{4.573}{11.415} \\
 &= 0.4006
 \end{aligned}$$

Hasil dari r_{2y} sebesar 0,4006 kemudian dikonsultasikan dengan r-tabel teoritis dengan $N = 60$. Dalam tabel menunjukkan r-tabel = 0,330 pada taraf signifikansi 1%. Dengan demikian r_{2y} hitung sebesar 0,4006 lebih besar dari r-tabel sebesar 0,330. Dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel iklim komunikasi dengan variabel produktivitas. Untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel iklim komunikasi dengan variabel produktivitas, digunakan rumus Koefisien Determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= (r_{2y})^2 \times 100\% \\
 &= 0,4006^2 \times 100\% \\
 &= 0,1605 \times 100\% \\
 &= 16,05\%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan diatas menunjukkan hubungan antara variabel iklim komunikasi dengan variabel produktivitas adalah sebesar 16,05%. Dengan demikian hipotesis

yang mengatakan adanya hubungan antara variabel iklim komunikasi dengan variabel produktivitas terbukti, dan besarnya hubungan antara dua variabel tersebut sebesar 16,05%.

3. Hubungan antara variabel Sikap dengan variabel Produktivitas.

Untuk mengetahui hubungan antara variabel sikap dengan variabel produktivitas akan dilakukan uji statistik dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment. Melalui tabel kerja didapatkan data sebagai berikut:

$$\Sigma x_3^2 = 10,400$$

$$\Sigma y^2 = 15,819$$

$$\Sigma x_3 y = 4,287$$

Hasil tersebut dimasukkan dalam rumus korelasi Product Moment sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{3y} &= \frac{\Sigma x_3 y}{\sqrt{(\Sigma x_3^2) (\Sigma y^2)}} \\ &= \frac{4.287}{\sqrt{(10.400) (15.819)}} \\ &= \frac{4.287}{\sqrt{164.52}} \\ &= \frac{4.287}{12.827} \\ &= 0.3342 \end{aligned}$$

Hasil r_{3y} sebesar 0,3342 kemudian dikonsultasikan dengan r-tabel teoritis dengan $N = 60$. Dalam tabel menunjukkan r-tabel = 0,330 pada taraf signifikansi 1%. Dengan demikian r_{3y} hitung sebesar 0,3342 lebih besar dari r-tabel sebesar 0,330. Berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel sikap dengan variabel produktivitas. Kemudian untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel sikap dengan variabel produktivitas, digunakan rumus Koefisien Determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &= (r_{3y})^2 \times 100\% \\ &= 0,3342^2 \times 100\% \\ &= 0,1120 \times 100\% \\ &= 11,20\% \end{aligned}$$

Perhitungan diatas menunjukkan besarnya hubungan antara variabel sikap dengan variabel produktivitas adalah sebesar 11,20%. Dengan demikian hipotesis yang mengatakan adanya hubungan antara variabel sikap dengan variabel produktivitas adalah terbukti, dan hubungan antara dua variabel tersebut sebesar 11,20%.

4. Hubungan antara variabel Motivasi dengan variabel Iklim Komunikasi.

Sebagaimana dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen diatas, untuk menguji hubungan antar variabel independen juga akan dilakukan uji statistik dengan rumus korelasi product moment. Data yang diperoleh untuk persiapan korelasi Product Moment adalah sebagai berikut:

$$\Sigma x_1^2 = 7,801$$

$$\Sigma x_2^2 = 8,236$$

$$\Sigma x_1 x_2 = 6,407$$

Hasil tersebut dimasukkan dalam rumus korelasi Product Moment sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{12} &= \frac{\Sigma x_1 x_2}{\sqrt{(\Sigma x_1^2)(\Sigma x_2^2)}} \\ &= \frac{6.407}{\sqrt{(7.801)(8.236)}} \\ &= \frac{6.407}{\sqrt{64.25}} \\ &= \frac{6.407}{8.016} \\ &= 0.7992 \end{aligned}$$

Hasil dari r_{12} sebesar 0,7992 kemudian dikonsultasikan dengan harga kritik korelasi product moment dengan $N = 60$ pada taraf signifikansi 1%, dan harga tabel menunjukkan 0,330. Ternyata r -hitung lebih besar dari r -tabel atau 0,7992 lebih besar dari 0,330. Untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel motivasi dengan variabel iklim komunikasi digunakan rumus Koefisien Determinasi sebagai berikut:

$$= r_{12}^2 \times 100\%$$

$$= 0,7992^2 \times 100\%$$

$$= 63,87\%$$

Dengan demikian besarnya hubungan antara variabel motivasi dengan variabel iklim komunikasi adalah sebesar 63,87%.

5. Hubungan antara variabel Motivasi dengan variabel Sikap.

Untuk mengetahui hubungan antara variabel motivasi dengan variabel iklim komunikasi juga akan dilakukan uji statistik dengan menggunakan rumus korelasi product moment. Dari tabel kerja persiapan korelasi Product Moment diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\Sigma x_1^2 = 7,801$$

$$\Sigma x_3^2 = 10,400$$

$$\Sigma x_1 x_3 = 7,883$$

Hasil tersebut dimasukkan dalam rumus korelasi Product Moment sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{13} &= \frac{\Sigma x_1 x_3}{\sqrt{(\Sigma x_1^2)(\Sigma x_3^2)}} \\ &= \frac{7.883}{\sqrt{(7.801)(10.400)}} \\ &= \frac{7.883}{\sqrt{81.13}} \\ &= \frac{7.883}{9.007} \\ &= 0.8752 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikonsultasikan dengan harga kritik korelasi product moment dengan $N = 60$ pada taraf signifikansi 1%, dan harga tabel menunjukkan 0,330. Dengan demikian r -hitung lebih besar dari r -tabel yaitu 0,8752 lebih besar dari 0,330. Kemudian untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel motivasi dengan variabel sikap digunakan rumus Koefisien Determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &= r_{13}^2 \times 100\% \\ &= 0,8752^2 \times 100\% \\ &= 0,7660 \times 100\% \\ &= 76,60\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui besarnya hubungan antara variabel motivasi dengan variabel sikap adalah sebesar 76,60%.

6. Hubungan antara variabel Iklim Komunikasi dengan variabel Sikap.

Sebagaimana uji hubungan antar variabel yang telah dilakukan diatas, untuk mengetahui hubungan antara variabel iklim komunikasi dengan variabel sikap, juga akan dilakukan uji statistik dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment. Untuk menghitungnya adalah dengan memasukkan hasil penghitungan pada tabel kerja persiapan korelasi Product Moment kedalam rumus korelasi Product Moment, yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \Sigma x_2^2 &= 8,236 \\ \Sigma x_3^2 &= 10,400 \end{aligned}$$

$$\Sigma x_2 x_3 = 7,782$$

Hasil tersebut dimasukkan dalam rumus korelasi Product Moment sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{23} &= \frac{\Sigma x_2 x_3}{\sqrt{(\Sigma x_2^2)(\Sigma x_3^2)}} \\ &= \frac{7.782}{\sqrt{(8.236)(10.400)}} \\ &= \frac{7.782}{\sqrt{85.65}} \\ &= \frac{7.782}{9.254} \\ &= 0.8409 \end{aligned}$$

Hasil dari r_{23} sebesar 0,8409 kemudian dikonsultasikan dengan r-tabel teoritis dengan $N = 60$. Dalam tabel menunjukkan r-tabel sebesar 0,330 pada taraf signifikansi 1%. Dengan demikian r-hitung sebesar 0,8409 lebih besar dari r-tabel sebesar 0,330. Dengan demikian terdapat hubungan antara variabel iklim komunikasi dengan variabel sikap. Adapun untuk mengetahui besarnya hubungan antara dua variabel tersebut digunakan rumus Koefisien Determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &= r_{23}^2 \times 100\% \\ &= 0,8409^2 \times 100\% \\ &= 70,71\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan diatas menunjukkan besarnya hubungan antara variabel iklim komunikasi dengan variabel sikap adalah sebesar 70,71%.

II. KORELASI GANDA.

Untuk mengetahui hubungan antara variabel motivasi, variabel iklim komunikasi, dan variabel sikap secara bersama-sama dengan variabel produktivitas, akan digunakan analisis Korelasi Ganda. Sebelum menuju pada perhitungan rumus Korelasi Ganda tersebut perlu dilakukan analisis korelasi parsial. Karena Korelasi Ganda disini akan mengetahui hubungan antara 3 (tiga) variabel independen dengan 1 (satu) variabel dependen, maka korelasi parsial yang akan dianalisis adalah sampai korelasi parsial jenjang kedua.

Maksud digunakan analisis korelasi parsial adalah untuk membuktikan apakah variabel independen mempunyai hubungan yang murni dengan variabel dependen. Dalam korelasi parsial ini diadakan pengontrolan terhadap variabel-variabel tertentu. Tujuan pengontrolan adalah agar ditemukan harga korelasi yang murni terlepas dari pengaruh variabel yang lain. Dalam korelasi parsial jenjang pertama dilakukan untuk menemukan kemurnian korelasi antara 2 (dua) variabel dengan 1 (satu) variabel yang lain dikontrol. Sedangkan korelasi parsial jenjang kedua dilakukan untuk menemukan kemurnian korelasi antara 2 (dua) variabel dengan 2 (dua) variabel yang lain dikontrol. Sebagai dasar perhitungan selanjutnya, perlu disajikan data korelasi jenjang nihil pada perhitungan sebelumnya, yaitu:

$$r_{1y} = 0,4635 \qquad r_{12} = 0,7992$$

$$r_{2y} = 0,4006 \qquad r_{13} = 0,8752$$

$$r_{3y} = 0,3342 \qquad r_{23} = 0,8409$$

II.1. KORELASI PARSIAL JENJANG PERTAMA.

Pada korelasi parsial jenjang pertama akan dilakukan 6 (enam) perhitungan berupa korelasi antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen dengan satu variabel independen yang lain dikontrol, serta 2 (dua) perhitungan berupa korelasi parsial antar variabel prediktor.

1. Hubungan antara variabel Motivasi dengan variabel Produktivitas dengan variabel Iklim Komunikasi dikontrol.

$$\begin{aligned} r_{y1-2} &= \frac{r_{y1} - (r_{y2})(r_{12})}{\sqrt{(1 - r_{y2}^2)(1 - r_{12}^2)}} \\ &= \frac{0.4635 - (0.4006)(0.7992)}{\sqrt{(1 - 0.4006^2)(1 - 0.7992^2)}} \\ &= \frac{0.4635 - 0.3202}{\sqrt{(1 - 0.1605)(1 - 0.6387)}} \\ &= \frac{0.1433}{\sqrt{0.3033}} \\ &= \frac{0.1433}{0.5507} = 0.2602 \end{aligned}$$

2. Hubungan antara variabel Motivasi dengan variabel Produktivitas dengan variabel Sikap dikontrol.

$$\begin{aligned}
 r_{y1-3} &= \frac{r_{y1} - (r_{y3})(r_{13})}{\sqrt{(1 - r_{y3}^2)(1 - r_{13}^2)}} \\
 &= \frac{0.4635 - (0.3342)(0.8752)}{\sqrt{(1 - 0.3342^2)(1 - 0.8752^2)}} \\
 &= \frac{0.1710}{0.4559} = 0.3751
 \end{aligned}$$

3. Hubungan antara variabel Iklim Komunikasi dengan variabel Produktivitas dengan variabel Motivasi dikontrol.

$$\begin{aligned}
 r_{y2-1} &= \frac{r_{y2} - (r_{y1})(r_{12})}{\sqrt{(1 - r_{y1}^2)(1 - r_{12}^2)}} \\
 &= \frac{0.4006 - (0.4635)(0.7992)}{\sqrt{(1 - 0.4635^2)(1 - 0.7992^2)}} \\
 &= \frac{0.0302}{0.5326} \\
 &= 0.0567
 \end{aligned}$$

4. Hubungan antara variabel Iklim Komunikasi dengan variabel Produktivitas dengan variabel Sikap dikontrol.

$$r_{y2-3} = \frac{r_{y2} - (r_{y3})(r_{23})}{\sqrt{(1 - r_{y3}^2)(1 - r_{23}^2)}}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{0.4006 - (0.3342)(0.8409)}{\sqrt{(1 - 0.3342^2)(1 - 0.8409^2)}} \\
&= \frac{0.1196}{0.5101} \\
&= 0.2345
\end{aligned}$$

5. Hubungan antara variabel Sikap dengan variabel Produktivitas dengan variabel Motivasi dikontrol

$$\begin{aligned}
r_{y3-1} &= \frac{r_{y3} - (r_{y1})(r_{13})}{\sqrt{(1 - r_{y1}^2)(1 - r_{13}^2)}} \\
&= \frac{0.3342 - (0.4635)(0.8752)}{\sqrt{(1 - 0.4635^2)(1 - 0.8752^2)}} \\
&= \frac{-0.0715}{0.4286} \\
&= -0.1668
\end{aligned}$$

6. Hubungan antara variabel Sikap dengan variabel Produktivitas dengan variabel Iklim Komunikasi dikontrol.

$$\begin{aligned}
r_{y3-2} &= \frac{r_{y3} - (r_{y2})(r_{23})}{\sqrt{(1 - r_{y2}^2)(1 - r_{23}^2)}} \\
&= \frac{0.3342 - (0.4006)(0.8409)}{\sqrt{(1 - 0.4006^2)(1 - 0.8409^2)}}
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{-0.0027}{0.4959} \\
&= -0.0054
\end{aligned}$$

7. Hubungan antara variabel Motivasi dengan variabel Sikap dengan variabel Iklim Komunikasi dikontrol.

$$\begin{aligned}
r_{13-2} &= \frac{r_{13} - (r_{12})(r_{23})}{\sqrt{(1 - r_{12}^2)(1 - r_{23}^2)}} \\
&= \frac{0.8752 - (0.7992)(0.8409)}{\sqrt{(1 - 0.7992^2)(1 - 0.8409^2)}} \\
&= \frac{0.2032}{0.3253} \\
&= 0.6247
\end{aligned}$$

8. Hubungan antara variabel Iklim Komunikasi dengan variabel Sikap dengan variabel Motivasi dikontrol

$$\begin{aligned}
r_{23.1} &= \frac{r_{23} - (r_{12})(r_{13})}{\sqrt{(1 - r_{12}^2)(1 - r_{13}^2)}} \\
&= \frac{0.8409 - (0.7992)(0.8752)}{\sqrt{(1 - 0.7992^2)(1 - 0.8752^2)}}
\end{aligned}$$

$$= \frac{0.1414}{0.2908}$$

$$= 0.4862$$

II.2. KORELASI PARSIAL JENJANG KEDUA

Untuk keperluan perhitungan Korelasi Ganda, pada korelasi parsial jenjang kedua akan dilakukan 3 (tiga) kali perhitungan hubungan antara dua variabel dengan dua variabel yang lain dikontrol. Hasil perhitungan pada korelasi jenjang pertama merupakan bahan untuk melakukan perhitungan korelasi parsial jenjang kedua, hasil perhitungan tersebut adalah sebagai berikut:

$$r_{y1-2} = 0,2602 \quad r_{y3-1} = -0,1668$$

$$r_{y1-3} = 0,3751 \quad r_{y3-2} = -0,0054$$

$$r_{y2-1} = 0,0567 \quad r_{13-2} = 0,6247$$

$$r_{y2-3} = 0,2345 \quad r_{23-1} = 0,4862$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, korelasi parsial jenjang kedua dapat dihitung sebagaimana perhitungan dibawah ini.

1. Hubungan antara variabel Motivasi dengan variabel Produktivitas dengan variabel Iklim Komunikasi dan variabel Sikap dikontrol

$$r_{y1.23} = \frac{r_{y1.2} - (r_{13.2})(r_{y3.2})}{\sqrt{(1 - r_{13.2}^2)(1 - r_{y3.2}^2)}}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{0.2602 - (0.6247)(-0.0054)}{\sqrt{(1-0.6247^2)(1-(-0.0054)^2)}} \\
&= \frac{0.2602 - (-0.0034)}{\sqrt{(1-0.3903)(1-0.000029)}} \\
&= \frac{0.2636}{\sqrt{(0.6097)(0.9999)}} \\
&= \frac{0.2636}{\sqrt{0.6097}} \\
&= \frac{0.2636}{0.7808} \\
&= 0.3376
\end{aligned}$$

2. Hubungan antara variabel Iklim Komunikasi dengan variabel Produktivitas dengan variabel Motivasi dan variabel Sikap dikontrol.

$$\begin{aligned}
r_{y2-13} &= \frac{r_{y2.1} - (r_{23.1})(r_{y3.1})}{\sqrt{(1-r_{23.1}^2)(1-r_{y3.1}^2)}} \\
&= \frac{0.0567 - (0.4862)(-0.1668)}{\sqrt{(1-0.4862^2)(1-(-0.1668)^2)}} \\
&= \frac{0.0567 - (-0.0811)}{\sqrt{(1-0.2364)(1-0.0278)}} \\
&= \frac{0.1378}{0.8616} = 0.1559
\end{aligned}$$

3. Hubungan antara variabel Sikap dengan variabel Produktivitas dengan variabel Motivasi dan variabel Iklim Komunikasi dikontrol.

$$\begin{aligned}
 r_{y3.12} &= \frac{r_{y3.2} - (r_{23.1})(r_{y2.1})}{\sqrt{(1 - r_{23.1}^2)(1 - r_{y2.1}^2)}} \\
 &= \frac{(-0.0054) - (0.4862)(0.0567)}{\sqrt{(1 - 0.4862^2)(1 - 0.0567^2)}} \\
 &= \frac{-0.0330}{0.8724} \\
 &= -0.0378
 \end{aligned}$$

Untuk mencari hubungan antara tiga variabel independen yaitu variabel motivasi, variabel iklim komunikasi dan variabel sikap secara bersama-sama dengan variabel produktivitas, akan digunakan rumus korelasi ganda. Harga-harga yang diperlukan dalam perhitungan ini secara rinci telah disebutkan didepan. Dari perhitungan tersebut diperoleh harga-harga koefisien korelasi sebagai berikut:

$$r_{y1} = 0,4635$$

$$r_{y2.1} = 0,0567$$

$$r_{y3.12} = -0,0378$$

Berdasarkan hasil tersebut Koefisien Korelasi Ganda dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 R_{y.123} &= \sqrt{1 - \{(1-r_{y1}^2)(1-r_{y2.1}^2)(1-r_{y3.12}^2)\}} \\
 &= \sqrt{1 - \{(1-0.4635^2)(1-0.0567^2)(1-(-0.0378)^2)\}} \\
 &= \sqrt{1 - \{(1-0.2148)(1-0.0032)(1-0.0014)\}} \\
 &= \sqrt{1 - \{(0.7852)(0.9968)(0.9986)\}} \\
 &= \sqrt{1 - 0.7816} \\
 &= \sqrt{0.2184} \\
 &= 0.4673
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Korelasi Ganda tersebut diperoleh r-hitung sebesar 0,4673 kemudian dikonsultasikan dengan t-tabel dengan N = 60. Dalam tabel menunjukkan r-tabel = 0,330 pada taraf signifikansi 1%. Dengan demikian r-hitung sebesar 0,4673 lebih besar dari r-tabel sebesar 0,330. Dengan demikian terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel motivasi, variabel iklim komunikasi dan variabel sikap secara bersama-sama dengan variabel produktivitas. Adapun besar hubungan dapat dihitung dengan rumus Koefisien Determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= R_{y.123}^2 \times 100\% \\
 &= 0,4673^2 \times 100\% \\
 &= 0,2184 \times 100\% \\
 &= 21,84\%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan diatas menunjukkan, bahwa hipotesis mayor sudah terbukti yaitu ada hubungan positif dan signifikan antara variabel motivasi, variabel iklim komunikasi dan variabel sikap secara bersama-sama dengan variabel produktivitas. Adapun besarnya hubungan adalah 21,84%.

Besarnya perubahan variabel produktivitas yang tidak disebabkan variabel motivasi, variabel iklim komunikasi dan variabel sikap dapat diketahui dengan menggunakan Koefisien Determinasi. Sebagaimana diketahui $R_{y.123}$ adalah sebesar 0,4673 dan rumus yang digunakan adalah:

$$\begin{aligned} &= (1 - R_{y.123}^2) \times 100\% \\ &= (1 - 0,2184) \times 100\% \\ &= 0,7816 \times 100\% \\ &= 78,16\% \end{aligned}$$

Dengan demikian besar perubahan produktivitas retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara yang tidak disebabkan oleh variabel motivasi, variabel iklim komunikasi dan variabel sikap adalah sebesar 78,16%.

C. DISKUSI

Proses penulisan Tesis ini telah secara lengkap dilaksanakan, mulai dari persiapan sampai dengan pengujian hipotesis yang merupakan analisis hasil penelitian. Selanjutnya akan dijelaskan bagaimana hasil pengujian hipotesis yang didapat serta bagaimana pemecahan masalah dilakukan.

1. Hasil uji hipotesis ada hubungan positif antara motivasi dengan produktivitas.

Pengujian hipotesis ini menggunakan uji statistik dengan menggunakan Teknik Korelasi Product Moment. Hasil uji statistik tersebut diperoleh r – hitung sebesar 0.465 dan setelah dikonsultasikan dengan r - tabel dengan $N = 60$ diperoleh r -tabel sebesar 0.330 pada taraf signifikansi 1 % . Berarti terdapat korelasi yang signifikan antara motivasi dan produktivitas. Sedangkan besarnya hubungan setelah dihitung dengan koefisien determinasi, diperoleh hasil 21.50 %

Berdasar hasil uji statistik tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif antara motivasi dengan produktivitas adalah teruji dan dengan demikian hipotesis tersebut diterima. Hubungan antara motivasi dengan produktivitas memang signifikan pada taraf 1 % , namun demikian melihat besarnya hubungan sebesar 21.50 % memang cukup kecil. Untuk menambah besar hubungan antara motivasi dengan produktivitas yang berarti adalah untuk menambah motivasi petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kab. Jepara sehingga produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan menjadi lebih baik, tentunya perlu ada upaya perbaikan motivasi itu sendiri. Pemecahan masalah yang dapat dilakukan adalah dengan menambah motivasi petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan upaya-upaya sebagai berikut :

- a. Memberi pengertian untuk tidak melakukan pola hidup konsumtif, sehingga gaji yang di terima tiap bulan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.

- b. Tugas supaya dibagi secara proporsional sesuai dengan kemampuan sehingga setiap petugas mendapat tugas sesuai kekuatan dan kemampuannya.
- c. Bagi petugas yang berprestasi supaya diberikan penghargaan, dan diberikan insentif kepada semua petugas sesuai hasil pemungutan retribusi yang diperoleh.
- d. Upah pungut supaya dapat diterima tiap bulan dengan pembagian yang adil sesuai dengan jumlah retribusi yang dapat dipungut.

2. Hasil uji hipotesis ada hubungan positif antara Iklim Komunikasi dengan Produktivitas.

Pengujian hipotesis ini juga menggunakan teknik Korelasi Product Moment. Hasilnya diperoleh r-hitung sebesar 0.4006 sedangkan r-tabel sebesar 0.330 pada taraf signifikansi 1%. Dengan demikian r – hitung lebih besar dari pada r-tabel dan berarti terdapat korelasi yang signifikan antara Iklim Komunikasi dengan Produktivitas. Besarnya hubungan setelah dihitung dengan koefisien determinasi adalah sebesar 16.05%.

Hasil uji statistik tersebut menunjukkan hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif antara iklim komunikasi dengan produktivitas adalah teruji. Dengan demikian hipotesis tersebut dapat diterima. Melihat hubungan antara Iklim Komunikasi dan Produktivitas sebesar 16.05% memang cukup kecil. Untuk menambah besar antara Iklim Komunikasi dan Produktivitas yang berarti

adalah untuk memperbaiki iklim komunikasi pada petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kab. Jepara, perlu adanya perbaikan iklim komunikasi. Untuk memecahkan masalah kurang baiknya iklim komunikasi pada petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kab. Jepara, perlu upaya-upaya sebagai berikut :

- a. Dukungan atasan dalam hal apapun yang berkaitan dengan tugas perlu diperhatikan dan ditingkatkan.
- b. Karena petugas pelayanan ijin tempat usaha adalah merupakan komponen yang menentukan diperolehnya retribusi ijin gangguan, maka dalam setiap pengambilan keputusan perlu lebih dilibatkan.
- c. Tujuan organisasi dan pentingnya pencapaian target retribusi harus ditekankan dan supaya dilaksanakan oleh semua petugas.
- d. Atasan harus memberikan kepercayaan kepada petugas supaya lebih leluasa dalam menjalankan tugas.

3. Hasil uji hipotesis ada hubungan positif antara Sikap dengan Produktivitas

Pengujian hipotesis ini menggunakan uji statistik dengan teknik Korelasi Product Moment. Hasil uji statistik tersebut diperoleh r -hitung sebesar 0.3342 dan setelah dikonsultasikan dengan r -tabel dengan $N = 60$ diperoleh r -tabel sebesar 0.330 pada taraf signifikansi 1%. Berarti r -hitung lebih besar dari r -tabel sehingga terdapat korelasi yang signifikan antara Sikap dan Produktivitas. Besarnya hubungan setelah dihitung dengan koefisien determinasi peroleh hasil 11.20%.

Hasil uji statistik tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang menunjukkan ada hubungan positif antara Sikap dan Produktivitas adalah teruji, dengan demikian hipotesis tersebut diterima. Hubungan antara Sikap dan Produktivitas cukup kecil yaitu sebesar 11.20%. Untuk memperbaiki sikap petugas pelayan ijin tempat usaha di Kab. Jepara supaya produktifitas pemungutan retribusi ijin gangguan menjadi lebih baik, perlu memperbaiki sikap sebagai berikut :

- a. Petugas pelayanan ijin tempat usaha diberikan pandangan dan pengertian akan pentingnya tugas mereka sehingga mau menjalankan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh.
- b. Perlu diberikan pengertian yang lebih baik kepada petugas pelayanan ijin tempat usaha supaya lebih peduli terhadap pekerjaannya.
- c. Diberikan pengetahuan dan pemahaman akan pentingnya kerjasama diantara sesama petugas dengan tetap memperhatikan petunjuk dan perintah atasan.

3. Hasil uji hipotesis dan hubungan yang positif antara motivasi, iklim komunikasi dan sikap dengan produktivitas.

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan Teknik Korelasi Ganda. Untuk melakukan uji statistik dengan Korelasi Ganda, terlebih dahulu perlu dilakukan analisa Korelasi Parsial. Maksud digunakan Analisa Korelasi Parsial adalah untuk membuktikan apakah variabel independen mempunyai hubungan

yang murni dengan variabel dependen. Dalam korelasi parsial ini diadakan pengontrolan terhadap variabel-variabel tertentu. Tujuan pengontrolan adalah agar ditemukan harga korelasi yang murni terlepas dari pengaruh variabel yang lain. Hasil penghitungan dari korelasi parsial adalah digunakan sebagai bahan untuk penghitungan Korelasi Ganda.

Hasil penghitungan dengan menggunakan rumus Korelasi Ganda diperoleh r -hitung sebesar 0.4673. Setelah dikonsultasikan dengan r -tabel dengan $N = 60$, r -tabel menunjukkan angka 0.330 pada taraf signifikansi 1%. Berarti r -hitung sebesar 0.4673 lebih besar dari r -tabel sebesar 0.330. Dengan demikian terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi, komunikasi dan sikap secara bersama-sama dengan produktivitas. Besarnya hubungan setelah dihitung dengan koefisien determinan diperoleh hasil 21.84%.

Berdasar hasil uji statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif antara motivasi, iklim komunikasi dan sikap dengan produktivitas adalah teruji, berarti hipotesis tersebut diterima. Namun demikian meskipun hipotesis diterima, tetapi besar hubungan antara motivasi, iklim komunikasi dan sikap dengan produktivitas yang sebesar 21,84% adalah tergolong kecil. Sesuai teori yang mendasari penelitian ini, diduga motivasi, iklim komunikasi dan sikap mempunyai hubungan atau korelasi yang tinggi dengan produktivitas. Namun pada kasus petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara, hubungan antara variabel-variabel tersebut ternyata kecil.

Hasil pengamatan yang penulis lakukan pada petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara, serta dari jawaban-jawaban responden, sebenarnya motivasi, iklim komunikasi dan sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara tergolong cukup baik. Tetapi setelah dikorelasikan dengan variabel produktivitas ternyata hasilnya kecil. Dengan demikian kecilnya hubungan antara variabel-variabel tersebut penulis menduga disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Tidak tersedianya sarana transportasi menyebabkan produktivitas menurun meskipun motivasinya cukup baik.
- b. Tidak tersedianya biaya operasional juga menyebabkan produktivitas menurun meskipun motivasinya cukup baik.
- c. Hubungan formal antara petugas dengan atasan sering terlalu kaku, sehingga meskipun iklim komunikasinya baik, produktivitas bisa menurun.
- d. Sikap petugas yang sering tidak sungguh-sungguh dalam menjalankan tugas pelayanan ijin tempat usaha karena beranggapan tetap dapat gaji, akan menurunkan produktivitas, meskipun sikap petugas umumnya baik.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari proses penulisan tesis ini. Disini akan disampaikan simpulan-simpulan dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dikemukakan. Selanjutnya akan disampaikan saran-saran berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini.

A. SIMPULAN

Produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan disamping ditentukan oleh petugas pelayanan ijin tempat usaha, tetapi juga dipengaruhi oleh target retribusi yang ditetapkan. Target yang ditetapkan akan menentukan seorang petugas pelayanan ijin tempat usaha untuk berusaha mencapainya, dan apabila target tersebut telah dicapai, umumnya para petugas menjadi berkurang motivasinya untuk mendapat hasil yang lebih tinggi, meskipun waktu satu bulan belum berakhir. Penetapan target retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara sebenarnya masih bisa ditingkatkan mengingat potensi pengusaha yang ada di Kabupaten Jepara. Penetapan target setiap tahun yang hanya dengan menambah prosentase, misalnya 10% atau 15% dari target tahun sebelumnya, sudah tidak produktif lagi. Perkembangan ekonomi daerah dan iklim usaha yang berkembang harus menjadi pertimbangan juga.

Hasil analisis dari data yang diperoleh di lapangan menunjukkan, bahwa petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara tergolong cukup baik produktivitasnya. Hal ini dapat diketahui lebih dari 50% petugas pelayanan ijin tempat usaha masuk kategori baik dan cukup baik produktivitasnya. Dengan demikian masih ada potensi untuk meningkatkan produktivitas mereka dengan penetapan target retribusi ijin gangguan yang lebih realistis. Disamping itu perbaikan motivasi, iklim komunikasi dan sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha juga akan meningkatkan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara.

Hasil penelitian menunjukkan motivasi petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara tergolong cukup baik. Hal ini dibuktikan dari 60 responden yang diteliti, lebih dari 50% masuk kategori cukup baik motivasinya. Kemudian setelah dilakukan uji statistik dapat dibuktikan ada hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi dengan produktivitas, yaitu r -hitung sebesar 0,4635 lebih besar dari r -tabel sebesar 0,330. Dengan demikian rumusan masalah yang telah dikemukakan telah terjawab, yaitu ada hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara.

Iklim komunikasi juga merupakan salah satu variabel yang berhubungan dengan produktivitas. Hasil penelitian menunjukkan iklim komunikasi diantara petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara tergolong baik. Hal ini dibuktikan lebih dari 50% responden yang diteliti menunjukkan kategori iklim

komunikasinya baik. Hasil uji statistik juga menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara iklim komunikasi dengan produktivitas yaitu r -hitung sebesar 0,4006 lebih besar dari r -tabel sebesar 0,330. Dengan demikian rumusan masalah yang telah dikemukakan telah terjawab, yaitu ada hubungan yang positif dan signifikan antara iklim komunikasi petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara.

Sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha juga merupakan faktor yang berhubungan dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan. Hasil penelitian menunjukkan sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara tergolong cukup baik. Hal ini dibuktikan dari 60 responden yang diteliti, sebanyak 63.33% masuk kategori cukup baik. Kemudian setelah dilakukan uji statistik terbukti ada hubungan yang positif dan signifikan antara sikap dengan produktivitas dimana r -hitung sebesar 0.3342 lebih besar dari r -tabel sebesar 0.330. Dengan demikian rumusan masalah yang dikemukakan sudah terjawab, yaitu ada hubungan yang positif dan signifikan antara sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara.

Tiga variabel independen tersebut yaitu motivasi, iklim komunikasi dan sikap, secara bersama-sama juga berhubungan dengan produktivitas. Hasil uji statistik dengan teknik korelasi ganda menunjukkan r -hitung sebesar 0.4673 lebih besar dari r -tabel sebesar 0.330. Dengan demikian rumusan masalah yang dikemukakan sudah terjawab, yaitu ada hubungan yang positif dan signifikan

antara motivasi, iklim komunikasi dan sikap petugas pelayanan ijin tempat usaha secara bersama-sama dengan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara. Uraian diatas dapat disimpulkan, semua rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini sudah terjawab seluruhnya.

B. SARAN

1. Penetapan target retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara perlu mempertimbangkan perkembangan ekonomi daerah dan iklim usaha di Kabupaten Jepara.
2. Mengingat produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara masih tergolong belum baik, perlu ada upaya yang lebih efektif untuk mengarahkan petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara agar produktivitasnya semakin tinggi.
3. Petugas pelayanan ijin tempat usaha di Kabupaten Jepara perlu diperbaiki terus motivasinya, misalnya dengan pemberian insentif dan pekerjaan yang lebih menantang. Perlu diperbaiki juga iklim komunikasi diantara petugas, serta perbaiki sikap petugas, apalagi hubungan sikap dengan produktivitas mempunyai koefisien determinasi paling kecil. Tujuannya supaya produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan di Kabupaten Jepara menjadi semakin baik.
4. Perlu adanya operasi yustisi terhadap para pengusaha yang tidak berijin dan ditindaklanjuti dengan pemberian sanksi.

5. Bagi peneliti lain yang berminat meneliti produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan, disarankan untuk meneliti lebih lanjut dengan variabel yang lain diluar motivasi, iklim komunikasi dan sikap, sehingga diharapkan dapat ditemukan variabel-variabel apa yang paling berpengaruh terhadap produktivitas, dengan tujuan untuk perbaikan produktivitas pemungutan retribusi ijin gangguan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagindo, Anaf S. dan M. Ridwan, (trans), George D. Halsey, 1983, *Bagaimana Memimpin dan Mengawasi Pegawai Anda*, Aksara Baru, Jakarta.
- Dharma, Agus, (trans), Gary Dessler, 1997, *Manajemen Personalia*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Gibson, James L, John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr, 1997, *Organisasi dan Manajemen*, Edisi Keempat, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 1999, *Organisasi Dan Motivasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hadi, Sutrisno, 1983, *Metodologi Research, Jilid I*, Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM, Yogyakarta.
- _____, 1983, *Metodologi Research, Jilid II*, Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM, Yogyakarta.
- _____, 2001, *Analisis Regresi*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 2000, *Statistik I dan II*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Iman, Nurul (trans), Edgar H. Schein, 1983, *Psikologi Organisasi*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Kerlinger, Fred N. dan Elazar J. Pedhazur, 1987, Penyunting A. Taufiq, *Korelasi dan Analisa Regresi Ganda*, Nur Cahaya, Semarang.
- Kartono, Kartini, 1985, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, CV. Rajawali, Jakarta.
- Kuncorohadi, 1983, *Pokok-pokok Perilaku Organisasi*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Moenir, H.A.S, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Muhammad, Arni, 2001, *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Manullang, 1981, *Dasar-dasar Management*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan, Marzuki, 2000, *Statistik Terapan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ranupandojo, Heidjrachman, 1996, *Manajemen*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P, 1996, *Perilaku Organisasi (Konsep, Kontroversi, Aplikasi) Jilid 1 dan 2*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Simamora, Henry, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta.
- Stoner, James A. F, 1996, *Manajemen Jilid 1 dan 2*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sinungan, Muchdarsyah, 2000, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Suratno, (trans), Rensis Linkert, 1986, *Organisasi Manusia*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Soepomo S. Wardoyo, (trans), Saul W. Gellerman, 1984, *Motivasi dan Produktivitas*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suparmoko, 1999, *Keuangan Negara dalam Teori dan Praktek, Edisi 4*, BPFE, Yogyakarta.
- Timpe, A. Dale , 2000, *Produktivitas*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Timpe, A. Dale ,2000, *Memotivasi Pegawai*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Umar, Husein, 2000, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Zainun, Buchari, 1979, *Manajemen dan Motivasi*, Balai Aksara, Jakarta.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah

*Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 Tentang Perimbangan Keuangan
Antara Pemerintah Pusat dan Daerah.*